

# **Analisis Pendapat Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Universitas Terbuka**

Lis Setiawati ([lis@ut.ac.id](mailto:lis@ut.ac.id)) dan Raden Sudarwo ([sudarwo@ut.ac.id](mailto:sudarwo@ut.ac.id))

Pada dasarnya tanggung jawab setiap orang adalah melayani atau membantu orang lain. Dalam sebuah organisasi atau lembaga, setiap warga berkewajiban memberi pelayanan yang baik kepada pelanggan. Harris (2007: 2) menjelaskan; *“One of the most effective and least expensive ways to market a business is through excellent customer service.”* Universitas Terbuka merupakan lembaga pendidikan jarak jauh terbesar di Indonesia tetap harus dapat menyediakan pelayanan yang baik bagi para pelanggannya yaitu para mahasiswa agar mereka tidak kecewa. Oleh karena itu peneliti menetapkan rumusan masalah penelitian: Bagaimanakah kualitas pelayanan yang diperoleh mahasiswa Universitas terbuka baik dalam kepengurusan masalah administratif maupun akademik? Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPBJJ-UT terhadap pelanggan yaitu para mahasiswa berdasarkan masukan atau pendapat para mahasiswa. Penelitian ini bersifat kualitatif maka metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dibantu penghitungan data secara kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 24 UPBJJ atau 64,86% dari jumlah populasi. Hasil analisis terhadap pelayanan administrasi menunjukkan 12 UPBJJ memberikan pelayanan yang baik dan 4 UPBJJ belum mampu memberikan pelayanan yang baik. Pada pelayanan akademik 13 UPBJJ memberikan pelayanan yang baik dan 3 UPBJJ memberikan pelayanan yang kurang baik. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki/meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik UT terhadap pelanggan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPBJJ sudah baik walau tidak mencapai sempurna. Artinya, masih ada UPBJJ yang kualitas pelayanannya kurang baik. UPBJJ tersebut adalah Jakarta, Yogyakarta, Semarang, dan Batam. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan bagi para pengguna/mahasiswa. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan UT menjadi perguruan tinggi jarak jauh yang disenangi dan dihormati oleh pelanggan dan perguruan tinggi lain di Indonesia.

Kata Kunci: Analisis, Pendapat Mahasiswa, Kualitas Pelayanan administrasi akademik.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Universitas Terbuka (UT) merupakan sebuah lembaga pendidikan yang melaksanakan Sistem Belajar Jarak Jauh (SBJJ). Pendidikan dengan sistem belajar jarak jauh adalah yang pembelajarannya dilakukan tanpa ada batas ruang dan waktu. dengan demikian peserta didik pada SBJJ dituntut untuk mampu belajar secara mandiri. Dengan sistem ini, bukan hanya mahasiswa yang menanggung tuntutan belajar secara mandiri tetapi lembaga dalam hal UT juga dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan sarana prasaarana yang diperlukan dalam sebuah SBJJ.

Di era globalisasi sekarang ini tidak ada satu lembaga atau organisasi apapun yang dapat meluncur sendiri tanpa ada pesaing, tidak terkecuali lembaga pendidikan jarak jauh seperti universitas terbuka. Institusi ini memang perguruan tinggi di Indonesia yang lahir sebagai lembaga yang melaksanakan pendidikan dengan sistem belajar jarak jauh. Namun, bukan berarti UT satu-satunya universitas pelaksana SBJJ di negara ini. Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) sudah merancang SBJJ sejak tahun 2006. Hal ini tertuang dalam bab pengantar yang ditulis oleh direktur pascasarjana UPI, Zaenul (2006: ii) pada pedoman PJJ UPI berikut ini.

Pengembangan sistem belajar jarak jauh di UPI akan dikembangkan secara bertahap, dan dimulai dengan membuka pada jenjang Magister (S2). Bila upaya pada jenjang ini berhasil dengan baik dalam arti dapat menghasilkan para ahli pada jenjang magister yang bermutu, maka secara bertahap UPI juga bermaksud untuk mengembangkannya pada jenjang lain, seperti sarjana (S1) dan doktor (S3).

Rencana UPI untuk mengembangkan pendidikan dengan sistem jarak jauh memungkinkan perguruan tinggi lain membuka program sejenis. Hal ini UT harus membangun kemampuan untuk berkompetisi secara sehat.

Untuk tidak tertinggal dalam kompetisi ini UT harus selalu berusaha meningkatkan pelayanan terhadap konsumennya yang tidak lain adalah para

mahasiswa. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kegiatan dalam usaha memberi kepuasan kepada pelanggan. Dengan kata lain untuk membuat pelanggan merasa puas terhadap jasa yang kita berikan maka lembaga, perusahaan, atau organisasi harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan/konsumen. Pelayanan yang berkualitas baik disebut sebagai pelayanan prima.

Pelayanan Prima adalah pelayanan yang memuaskan pelanggan. Salah satu indikator adanya kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan. Tetapi didalam praktik, keluhan-keluhan pelanggan ini akan selalu ada. Organisasi pemberi pelayanan wajib menanggapi dan menghadapi keluhan pelanggan tersebut untuk kepentingan dan kepuasan pelanggan. Untuk itu, pemberi pelayanan perlu mengetahui sumber-sumber keluhan pelanggan dan mengetahui cara-cara mengatasi keluhan pelanggan.

Pelayanan yang berujung pada keuntungan di dalam dunia usaha (bisnis) dilakukan dengan cara mempertahankan atau meningkatkan jumlah pelanggan. Di dalam dunia pendidikan pelayanan yang baik akan berdampak pada kualitas dan kuantitas lulusan. Artinya, para pelanggan/mahasiswa akan meninggalkan lembaga setelah mereka lulus. Kualitas lulusan yang baik menjadi penanda keberhasilan sebuah lembaga pendidikan. Salah satu aspek keberhasilan ini ditentukan oleh kualitas pelayanan di lembaga tersebut. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang rendah akan berdampak pada berkurangnya jumlah mahasiswa yang ditandai menyusutnya jumlah mahasiswa baru atau karena mahasiswa lama beralih/pindah ke lembaga pendidikan lain yang pelayanannya lebih baik. Untuk mencegah hal yang sangat tidak menguntungkan tersebut, lembaga harus mengetahui cara-cara memberi pelayanan yang baik. Gaspersz (1997: 57) menyatakan: *“there are several dimensions that must be considered to improve the quality of service, timeliness of service, namely, the accuracy of the service, and courtesy and hospitality in providing services. This shows that the importance of services in an institution, especially educational institutions through SBJJ.”*

Sebagai lembaga pendidikan tinggi dengan sistem BJJ, UT mengelola bidang-bidang administrasi dan akademik. Bidang-bidang yang langsung

berhubungan dengan mahasiswa secara sistematis berkaitan dengan pemberian informasi tentang UT, registrasi (pertama atau registrasi ulang), pengurusan alih kredit, perpindahan program studi, perpindahan unit pengelola belajar jarak jauh (UPBJJ), pengujian (pusjian), penyimpanan data (puskom), legalisasi ijazah, dan program studi. Bidang atau aspek-aspek tersebut menjadi hal yang sangat penting bagi mahasiswa untuk diberikan pelayanan yang baik agar masalah yang mereka hadapi dapat selesai dengan cepat.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas dan sebagai warga UT yang memiliki kewajiban membantu mempertahankan kualitas lembaga, peneliti merasa terpenggil untuk meneliti masalah pelayanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan ini. Dengan demikian, penelitian ini perlu dilakukan agar dapat diketahui seberapa baik atau sesuaikah prosedur pelayanan yang diterapkan UT kepada pelanggan yaitu para mahasiswa. Hasil penelitian ini tentu saja diharapkan akan berguna untuk membenahi kekurangan-kekurangan yang ada pada UT khususnya dalam hal pelayanan sehingga UT tidak kehilangan para pelanggan.

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas bahwa terdapat dua bidang yang dikelola dalam lembaga PJJ UT. Bidang tersebut adalah bidang administrasi dan bidang akademik. Dengan demikian, mahasiswa selalu berhubungan dengan penyelesaian masalah di kedua bidang tersebut. Untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa maka dilakukan penelitian ini dengan mengangkat masalah. “Bagaimanakah kualitas pelayanan yang diperoleh mahasiswa dari institusi ini baik kepengurusan masalah administratif maupun akademik?”

Untuk menemukan jawaban atas pertanyaan dalam masalah penelitian di atas diperlukan masukan-masukan melalui masalah-masalah yang dirumuskan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan berikut ini.

- (1) Bagaimana pendapat mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan UT dalam menyelesaikan masalah-masalah administrasi yang dapat berkaitan dengan masalah:

- registrasi (pertama atau ulang),

- memperoleh bahan belajar (modul)
  - keikutsertaan dalam UAS,
  - proses kelulusan,
  - keikutsertaan dalam wisuda, dll (12 indikator).
- (2) Bagaimana pendapat mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan UT dalam menyelesaikan masalah-masalah akademik yang berkaitan dengan masalah:
- bimbingan mengambil/menempuh mata kuliah,
  - pengurusan alih kredit,
  - bimbingan/bantuan belajar (tutorial),
  - pengurusan nilai, dll (10 indikator).

### **3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan masalah penelitian maka penelitian ini bertujuan mendeskripsikan penerapan pelayanan yang dilakukan UT yang diwakili oleh UPBJJ terhadap pelanggan yaitu para mahasiswa. Secara khusus tujuan penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan UT kepada mahasiswa berdasarkan masukan/pendapat dari pelanggan yaitu mahasiswa. Secara khusus tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pendapat mahasiswa dalam hal pelayanan di bidang:

- (1) administrasi yang pernah diterima dari UT dalam menyelesaikan masalah-masalah administrasi yang berkaitan dengan masalah:
- registrasi (pertama atau ulang),
  - memperoleh bahan belajar (modul)
  - keikutsertaan dalam UAS,
  - proses kelulusan,
  - keikutsertaan dalam wisuda, dll;
- (2) akademik yang pernah diterima dari UT dalam menyelesaikan masalah-masalah akademik yang berkaitan dengan masalah:
- bimbingan mengambil/menempuh mata kuliah,
  - pengurusan alih kredit,

- bimbingan/bantuan belajar (tutorial),
- pengurusan nilai, dll.

#### **4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini berupa hasil analisis terhadap masukan/pendapat mahasiswa tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh UT. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki/meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik UT terhadap pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan UT menjadi perguruan tinggi jarak jauh yang disenangi dan dihormati oleh pelanggan dan perguruan tinggi lain di Indonesia.

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan UT tentu tidak dapat tidak akan berdampak pada kinerja karyawan (administrasi) dan dosen (akademik) UT. Dengan demikian hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh seluruh staf UT untuk meningkatkan kualitas startegi pelayanannya ke pada mahasiswa.

Dalam pendidikan jarak jauh seperti di UT, mahasiswa memang tidak sepenuhnya berhubungan langsung dengan para pengajar. Namun, melalui bahan belajar, bantuan belajar (*online*), instrumen tes (UAS), dan peningkatan mutu/nilai akademik mahasiswa akan berhubungan dengan pengajar/dosen melalui jarak jauh (telepon dan e-mail). Pelayanan-pelayanan pada aspek ini juga dapat dirasakan baik dan tidaknya oleh mahasiswa. Untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek ini, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat yang maksimal.

Bagi masyarakat umum yang membaca hasil penelitian ini dapat mengambil pengetahuan tentang bagaimana pelanggan memberikan masukan/pendapat atau mungkin kritikan pada sebuah lembaga. Pendapat atau kritikan pelanggan tidak dijadikan komponen negatif yang menjatuhkan sebuah lembaga tetapi justru menjadi masukan yang sangat berharga untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang berujung pada kepuasan pelanggan dan kemajuan sebuah perusahaan atau sebuah lembaga.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **1. Pengelolaan Pendidikan Tinggi Jarak Jauh**

Pendidikan jarak jauh (PJJ) dalam Undang-undang Nomor 20 tentang Sistem Pendidikan Nasional tahun 2003 diatur pada pasal 31 sebagai berikut.

- 1) Pendidikan jarak jauh diselenggarakan pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan.
- 2) Pendidikan jarak jauh berfungsi memberikan layanan pendidikan kepada kelompok masyarakat yang tidak dapat mengikuti pendidikan secara tatap muka atau reguler.
- 3) Pendidikan jarak jauh diselenggarakan dalam berbagai bentuk, modus, dan cakupan yang didukung oleh sarana dan layanan belajar serta sistem penilaian yang menjamin mutu lulusan sesuai dengan standar nasional pendidikan.

Butir-butir tentang penyelenggaraan pendidikan jarak jauh terfokus pada sistem pelaksanaan bagi siapapun yang membuka lembaga dengan sistem ini. Artinya, siapapun atau lembaga pendidikan manapun boleh menyelenggarakan pendidikan dengan sistem belajar jarak jauh. Butir 3 mengisyaratkan bahwa pendidikan jarak jauh harus didukung oleh sarana dan pelayanan yang dapat menjamin mutu lulusan sesuai dengan standar nasional pendidikan. Sarana yang harus tersedia dalam pendidikan tinggi jarak jauh meliputi; jaringan internet, bahan belajar interaktif, media (video, audio, website, kit, dll), laboratorium, dan bantuan belajar. Penyediaan sarana yang memadai dalam perguruan tinggi merupakan satu persyaratan untuk memperoleh produk/lulusan yang berkualitas.

Berman dan Pape (2001: 11) menjelaskan bahwa, pembelajaran jarak jauh (*distance learning*) merupakan pembelajaran secara *online*. Pembelajaran jarak jauh akan dapat berhasil dengan baik jika program *online* dapat memfasilitasi terlaksananya komunikasi antara guru-siswa/dosen-mahasiswa secara efektif.

Fasilitas infrastruktur utama dalam pembelajaran *online* adalah media elektronik. Infrastruktur pembelajaran online yang berkualitas memiliki dua komponen. Komponen pertama adalah sebuah program yang memiliki *bandwidth*

atau *memori* yang memadai. Bila hal ini tidak terpenuhi maka akan terjadi gangguan yang menghambat proses belajar mahasiswa. Komponen kedua adalah program online harus memiliki infrastruktur yang aman dari tuntutan/keluhan mahasiswa. Misalnya, ketepatan/keakuratan data atau informasi tentang masalah-masalah administrasi, kehadiran, nilai, dan pengumuman/informasi lain yang sampai kepada mahasiswa.

Berbicara tentang kualitas atau mutu pendidikan, PJJ memiliki masalah-masalah yang berbeda dengan pendidikan melalui tatap muka. Masalah-masalah yang muncul berkaitan dengan ciri-ciri PJJ sendiri yaitu: (a) kurang atau tidak adanya interaksi antara dosen dan mahasiswa, (b) mahasiswa tidak atau kurang mempunyai akses di dalam teknologi (internet), PJJ tidak memiliki sarana pendukung seperti saluran telepon dan komputer/internet, PJJ tidak atau kurang memiliki tenaga ahli dalam informasi teknologi (IT). Dalam hal ini Soekartawi (2004: 9) menyatakan; “masalah-masalah tersebut seharusnya tidak perlu ada kalau PJJ dilaksanakan dengan baik.”

Sebagaimana layaknya perguruan tinggi tatap muka, perguruan tinggi jarak jauh pun harus dapat membuktikan peranannya sebagai suatu organisasi belajar. Sebuah organisasi memerlukan sistem manajemen yang baik. Dalam manajemen operasional pendidikan jarak jauh Hasmonel (2004: 538) menjelaskan; “... manajemen operasional dalam pendidikan tinggi jarak jauh pada dasarnya merupakan proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan peserta ajar yang meliputi registrasi, produksi dan reproduksi bahan ajar, bantuan belajar dan penyelenggaraan ujian bagi mahasiswa sehingga semua yang direncanakan dapat terselenggara tepat waktu, tepat mutu, tepat jumlah dengan biaya yang efisien.”

Uraian tentang pengelolaan perguruan tinggi jarak jauh tidak jauh berbeda dengan pendidikan tatap muka. Intinya, tujuan utama dari didirikannya lembaga pendidikan bertumpu pada kualitas lulusan. Untuk memperoleh lulusan yang berkualitas diperlukan persyaratan-persyaratan berupa sarana dan pelayanan yang berhubungan langsung dengan mahasiswa. Berbagai definisi tentang pelayanan yang baik perlu diketahui oleh pelaksana di perguruan tinggi jarak jauh. Setelah itu menerapkan pelayanan sesuai prosedur atau karakter pelayanan yang baik.



## 2. Pelayanan Prima

Pada dasarnya tanggungjawab setiap orang adalah melayani atau membantu orang lain. Dalam sebuah organisasi atau lembaga setiap warga lembaga berkewajiban memberi pelayanan yang baik kepada pelanggan. Harris (2007: 2) menjelaskan; *“One of the most effective and least expensive ways to market a business is through excellent customer service.”* (Salah satu cara paling efektif untuk memperkenalkan dan mengembangkan sebuah usaha adalah dengan menyediakan pelayanan yang sangat baik kepada pelanggan).

Pelanggan adalah komponen penting dalam sebuah perusahaan. Setiap pengusaha seharusnya menyadari bahwa produk atau jasa yang baik saja tidaklah cukup di dalam kompetisi bisnis sekarang ini. Pelanggan sekarang lebih cerdas dibandingkan pelanggan pada lima tahun yang lalu. Mereka juga memiliki pengetahuan tentang produk yang berkualitas. Mereka juga dapat merasakan pelayanan yang kurang baik. Dengan kata lain mereka dapat merasakan ketidakpuasan. Perlu disadari pula bahwa ada perusahaan lain yang memproduksi barang atau jasa yang sama dengan pelayanan yang lebih baik. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa, pelayanan adalah segala sesuatu yang kita lakukan guna kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan dari sebuah perusahaan. Pentingnya pelayanan prima dijelaskan oleh Khairulmaddy (<http://id.shvoong.com/business-management/>) sebagai berikut.

Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan merupakan strategi dalam rangka memenangkan kompetisi. Akan tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan.

Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan. Di samping itu, harus diupayakan terus menerus dalam meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan sehingga tetap setia menggunakan produk barang dan jasa kita dan tanpa sempat lagi melirik atau memakai produk lain.

Dampak positif dari pelayanan prima adalah:

- a. dapat menimbulkan keputusan pihak pelanggan untuk segera membeli produk yang kita tawarkan pada saat itu juga,
- b. dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap produk kita,
- c. diharapkan dapat mempertahankan pelanggan agar tetap loyal (setia) menggunakan produk kita,
- d. diharapkan dapat mendorong pelanggan untuk kembali lagi membeli produk kita,
- e. dapat menghindarkan terjadinya tuntutan-tuntutan terhadap penjual.

Uraian tentang pelayanan di atas berlaku pula di dalam perguruan tinggi. Sebagai sebuah lembaga yang memiliki banyak pelanggan yaitu para mahasiswa, pelayanan harus menjadi perhatian yang tidak dapat disepelekan. Seperti diungkap Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Nur Syam (<http://www.sunan-ampel.ac.id/>) bahwa; “Sebuah institusi akan dianggap baik, jika di dalam pemberian pelayanannya dapat dikategorikan sebagai pelayanan prima. Yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar para pelanggan merasa puas dengan pelayanan tersebut.”

Pelayanan prima menjadi paradigma baru di dalam dunia manajemen bisnis yang kemudian juga diadaptasi oleh manajemen nirlaba, seperti dunia pendidikan. Inti dari pelayanan prima adalah memberikan yang terbaik bagi para pelanggan, yaitu kepuasan pelanggan. Pelanggan atau konsumen di perguruan tinggi tidak lain adalah para mahasiswa.

Menurut Fandy (1997: 39) pelayanan pada masyarakat di masa datang hendaknya: makin lama makin baik (*better*), makin lama makin cepat (*faster*), makin lama makin diperbaharui (*newer*), makin lama makin murah (*cheaper*), dan makin lama makin sederhana (*more simple*). Beberapa kriteria pelayanan yang baik dijelaskan oleh Sutopo berikut ini.

- a. *Kesederhanaan*, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan;
- b. *Reliabilitas*, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu;

- c. *Tanggungjawab dari para petugas pelayanan*, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan;
- d. *Kecakapan para petugas pelayanan*, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan *Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas*, Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan;
- e. *Keramahan*, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung;
- f. *Keterbukaan*, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain;
- g. *Komunikasi antara petugas dan pelanggan*, Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti;
- h. *Kredibilitas*, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia;
- i. *Kejelasan dan kepastian*, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan;
- j. *Keamanan*, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri;
- k. *Mengerti apa yang diharapkan pelanggan*, Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal;
- l. *Kenyataan*, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya;
- m. *Efisien*, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan

dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan;

- n. *Ekonomis*, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar. Sutopo dan Andi (2006: 21).

### **3. PELAYANAN DI PTJJ**

Universitas terbuka sebagai perguruan tinggi jarak jauh memiliki pelayanan utama di beberapa titik yaitu registrasi, reproduksi dan distribusi bahan belajar, bantuan belajar, pelaksanaan ujian, dan pengumuman hasil ujian. Pelayanan - pelayanan ini menjadi tanggung jawab UT Pusat dan unit pelayanan belajar jarak jauh (UPBJJ). Pelayanan yang menjadi tanggung jawab UT Pusat adalah reproduksi dan distribusi bahan belajar, bantuan belajar, dan pengumuman hasil ujian. Pelayanan yang menjadi tanggung jawab UPBJJ adalah registrasi, bantuan belajar, dan pelaksanaan ujian.

Bahan belajar diproduksi di UT Pusat kemudian didistribusi ke mahasiswa dengan bantuan UPBJJ. Dalam rangka efisiensi, bagi mahasiswa reguler atau non-pendidikan dasar (PGSD dan PAUD) dapat membeli bahan belajar (modul) melalui *online*. Bantuan belajar (tutorial) di UT terdiri atas tutorial tatap muka (TTM) dan tutorial *online* (Tuton) yang keduanya dibawah tanggung jawab Pembantu Rektor III. TTM menjadi dikelola oleh UPBJJ sedangkan Tuton dikelola oleh UT Pusat. Dengan demikian masalah pelayanan bantuan belajar menjadi masing-masing unit pengelola. Pengumuman hasil ujian dikelola UT Pusat oleh karena itu ketepatan atau keterlambatan pengumuman hasil belajar (praktik dan UAS) mahasiswa menjadi tanggung jawab unit pengujian di UT Pusat.

Registrasi yang harus dilakukan oleh mahasiswa berupa registrasi pertama sebagai mahasiswa baru dan registrasi ulang bagi mahasiswa lama. Di dalam PJJ semestinya dapat dilakukan secara langsung di banyak tempat yang memungkinkan atau secara *online*. Bahan belajar interaktif baik cetak maupun noncetak disediakan oleh lembaga yang dapat dibeli di banyak tempat atau secara *online*. Pelayanan mengikuti ujian pun yang memerlukan kartu tanda ujian dan tempat melaksanakan ujian dapat diambil dan diketahui secara mudah.

Bantuan belajar baik tutorial tatap muka maupun *online* dapat diikuti oleh mahasiswa secara mudah. Demikian pula halnya dengan pengumuman hasil ujian. Pelayanan *online* lebih efektif dalam PJJ. Jenis-jenis pelayanan ini sangat diperlukan oleh pelanggan/mahasiswa dalam proses penyelesaian studinya.

Layanan bantuan belajar di UPBJJ seperti dijelaskan di atas berkaitan dengan pelaksanaan TTM. Pelayanan pada aspek ini dimulai dari tempat tutorial, sarana atau media yang diperlukan di dalam tutorial, hingga tenaga dan kualitas tutor yang kesemuanya merupakan pelayan bagi mahasiswa. Pelaksanaan ujian memerlukan panitia UAS. Panitia bertanggung jawab mengatur segala keperluan pelaksanaan UAS seperti tempat dan lokasi yang memadai, tenaga pengawas yang kompeten, sampai pada kebersihan dan keamanan ruang dan lokasi ujian.

UT sebagai lembaga pendidikan jarak jauh (PJJ) tentu tidak hanya memberikan pelayanan secara tatap muka tetapi juga menyediakan pelayanan jarak jauh yaitu melalui internet. Pelayanan yang tersedia sekarang adalah sistem ujian online (SUO), pengaduan atau keluhan melalui internet/web-site, penyediaan media inovasi pembelajaran yang disebut guru pintar online (GPO). Pelayanan elektronik ini sangat penting bagi kepuasan pelanggan seperti diungkap Pantry dan Grffiths (2002: 1-2) berikut ini. *“Electronic service allow the service to: enhance the service given to customers, cut down on repetitive work, maximize the stock available by holding information and document in electronic forms.”* (Pelayanan elektronik sangat membantu dalam: meningkatkan pelayanan kepada pelanggan; mengurangi pengulangan kerja; dan memaksimalkan persediaan informasi dan dokumen/data dalam bentuk digital).

Sebagai perguruan tinggi jarak jauh yang pertama di Indonesia UT mengerti betul tentang pentingnya pelayanan bagi pelanggan/mahasiswa seperti yang dituliskan oleh mantan rektor UT Prof. Dr. Atwi Suparman dan Pembantu Rektor III sekarang Aminudin Zuhairi serta mantan kepala pusat penelitian Mohamad Toha (2004: 37) berikut ini. *“Institusi PJJ harus mampu mengantisipasi dan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna jasa saat ini lebih terdidik karena banyaknya serta mudahnya informasi yang dapat mereka akses. Pengguna jasa menjadi makin kritis terhadap layanan PJJ yang ditawarkan dan mereka juga memiliki fleksibilitas dalam memilih layanan terbaik sesuai dengan*

kebutuhan dan kondisi mereka.”

Pengetahuan dan kesadaran akan pentingnya pelayanan prima menjadikan UT harus selalu memberi pengawasan dan peningkatan kualitas layanannya. Masukan atau bahkan kritikan dari pengguna atau pelanggan yang tidak lain adalah para mahasiswa harus disikapi dengan baik. Masukan dan kritikan dari pelanggan dapat menjadi sumber petunjuk bagaimana UT melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanannya.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1. Metode Penelitian**

Kegiatan pengukuran tentang baik dan buruk tidak dapat dilakukan dengan cara matematis. Kualitas pelayanan berhubungan dengan nilai baik atau buruk dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan UT kepada para mahasiswa yang bersifat kualitatif. Dengan demikian, penelitian merupakan penelitian kualitatif.

Sesuai dengan sifatnya maka untuk memperoleh hasil penelitian yang diharapkan digunakan metode/teknik survey. Melalui metode survey peneliti akan menyusun alat ukur berupa instrumen yang akan mengukur aspek pelayanan yang diberikan UT kepada para mahasiswa.

Menyusun instrumen merupakan satu tahapan dari beberapa tahapan penelitian. Untuk itu dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan kegiatan melalui tahapan-tahapan yang sistematis yaitu: (1) menyusun usulan; (2) menetapkan populasi dan sampel; (3) menyusun instrumen; (4) mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen; (4) menganalisis data; (5) menginterpretasi hasil analisis data; dan (6) menyusun laporan hasil penelitian. Hasil penelitian akan disajikan secara deskriptif.

#### **2. Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UT yang masih aktif mengikuti perkuliahan (bukan alumni). Sampel penelitian diambil sembarang dengan perwakilan di setiap UPBJJ (37 UPBJJ). Sampel penelitian akan memberi informasi/data tentang pelayanan yang diperoleh di UPBJJ dan pelayanan di UT pusat bila ada.

#### **3. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data**

Proses atau teknik pengumpulan data akan dilakukan dengan menggunakan kuesioner berbentuk pertanyaan-pertanyaan yang menjangkau pendapat responden tentang pelayanan di UT. Kuesioner akan dikirim ke

setiap UPBJJ. Kuesioner akan menjangkit data dalam bentuk kuantitatif yaitu isian dengan cara cek dan data kualitatif yaitu isian dengan cara menuliskan pendapat atau komentar terhadap pelayanan yang pernah mereka (mahasiswa) peroleh. Instrumen penelitian dapat dilihat pada lampiran. Di samping menggunakan kuesioner, penelitian ini juga menggunakan data menggunakan data berupa masukan dari pengguna yang disampaikan melalui *web-site* yang dimiliki oleh beberapa UPBJJ-UT.

#### **4. Pelaksanaan Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini melebihi waktu yang direncanakan. Jadwal yang direncanakan adalah 8 bulan yaitu mulai bulan April sampai dengan November 2012. Ketidaktepatan waktu pelaksanaan penelitian ini disebabkan beberapa hal yaitu: kendala banyaknya pekerjaan atau tugas-tugas dari program studi (PS) dan fakultas yang harus diselesaikan, keterlambatan masuknya data-data yang diperlukan. Tugas-tugas PS dan fakultas memaksa dilakukannya penyelesaian penelitian. Terlambatnya data yang masuk tidak dapat dicegah dan hal ini menghambat dilakukannya analisis data. Berdasarkan terlambatnya data yang masuk maka analisis data baru dapat dilakukan pada bulan Desember 2012. Hasil analisis data yang sekaligus menggambarkan hasil penelitian dituangkan pada bab hasil penelitian (BAB IV) berikut ini.



## **BAB IV**

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Data penelitian yang terkumpul diperoleh dari 16 UPBJJ. Untuk penelitian madya data yang berkaitan dengan pelayanan sebuah perguruan tinggi kami anggap telah memenuhi syarat sampel penelitian. Hasil analisis data tentang dua variabel pelayanan yaitu bidang administrasi dan akademik yang diberikan oleh Universitas Terbuka adalah sebagai berikut.

Pelayanan bidang administrasi dirinci ke dalam 12 indikator yaitu masalah registrasi, pembelian bahan belajar/modul, bantuan belajar/tutorial, alih kredit, kartu ujian, pelaksanaan UAS, keterlambatan nilai, keikutsertaan wisuda, legalisasi ijazah, perbaikan IPK/mengulang ujian mata kuliah, mengurus surat keterangan penempuhan mata kuliah.

Penilaian terhadap pelayanan dalam masalah-masalah tersebut dikategorikan ke dalam penilaian baik dan kurang baik. Kriteria baik di dalam pelayanan bila di dalam pengurusan indikator-indikator atau masalah tersebut mahasiswa merasa nyaman atau terdapat keluhan. Kriteria kurang baik di dalam pelayanan bila mahasiswa merasa kurang atau tidak nyaman di dalam mengurus masalah administrasi tersebut sehingga menimbulkan keluhan sebarangpun kecilnya.

Hasil analisis data terhadap pelayanan bidang administrasi pada 16 UPBJJ tersebut adalah sebagai berikut.

## 1. Hasil Analisis terhadap Data Pelayanan Administrasi

Diagram 1a: Pelayanan Registrasi Di 16 UPBJJ

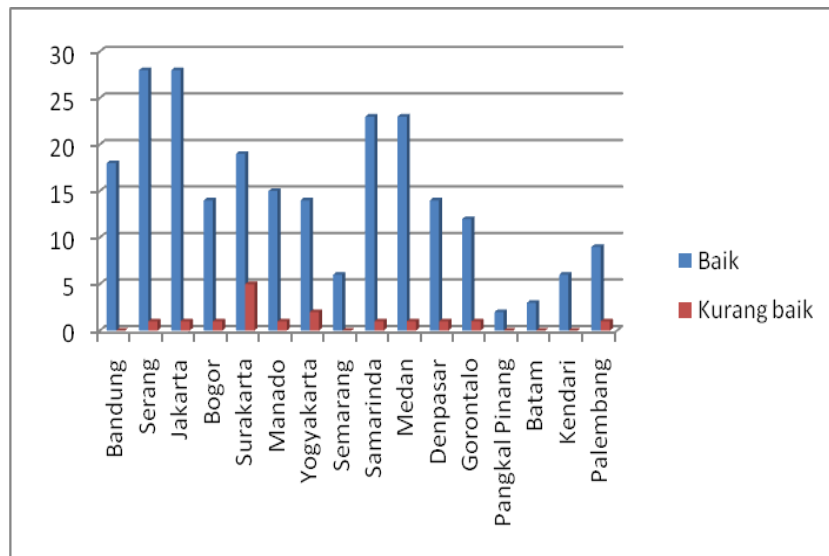
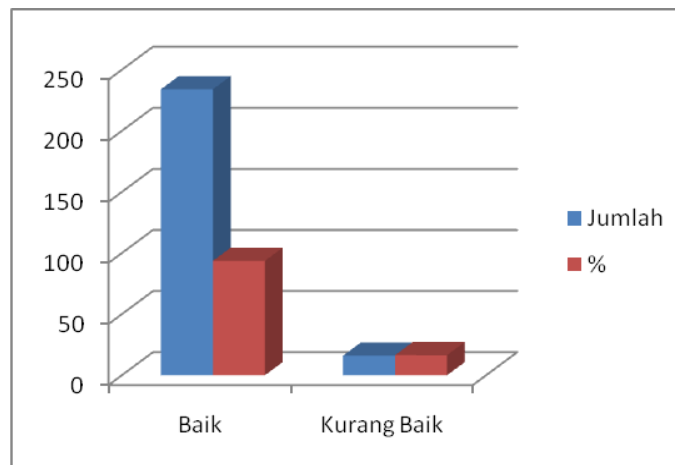


Diagram 1b: Pelayanan Registrasi Secara Keseluruhan



Data tentang pelayanan registrasi baik registrasi pertama maupun registrasi ulang diperoleh dari 250 orang responden. Pelayanan pada unit ini dinyatakan baik oleh 234 (93,60%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 16 orang (6,40%) responden. Enam belas responden ini berasal dari UPBJJ Serang, Jakarta, Bogor, Surakarta, Manado, Yogyakarta, Samarinda, Medan, Denpasar, Gorontalo, dan Palembang.

Diagram 2a: Pelayanan dalam Pembelian Bahan Belajar/Modul Di 16 UPBJJ

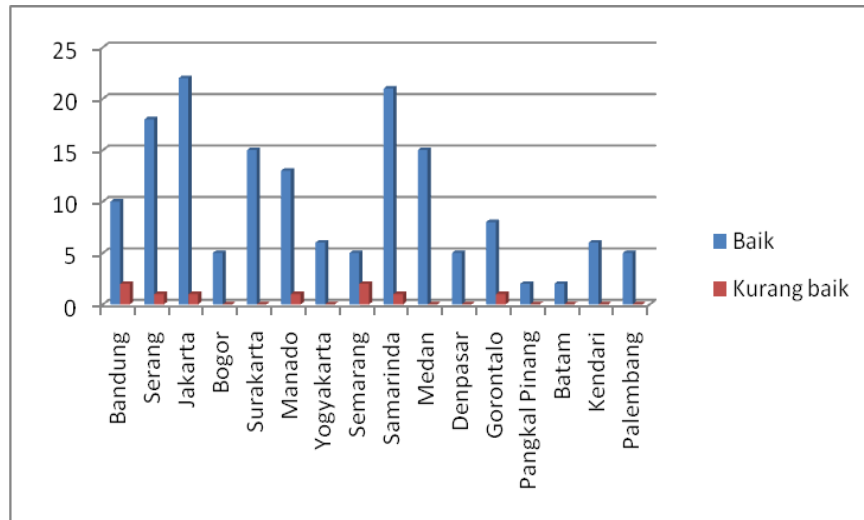
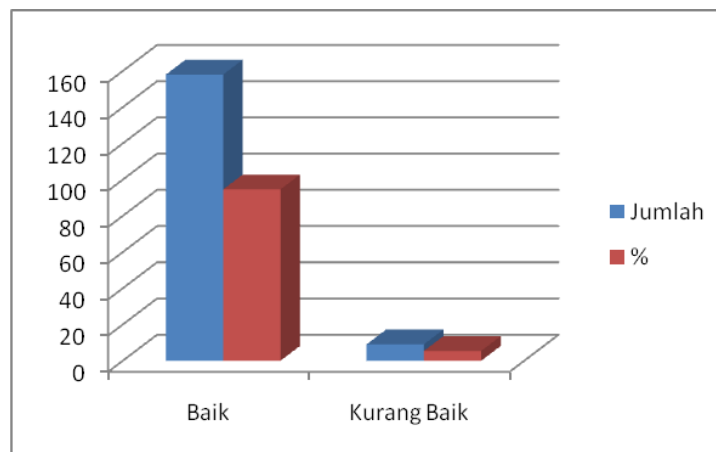


Diagram 2b: Pelayanan dalam Pembelian Bahan Belajar/Modul  
Secara Keseluruhan



Data tentang pelayanan dalam pembelian bahan belajar atau modul diperoleh dari 167 orang responden. Pelayanan pada unit ini dinyatakan baik oleh 158 (94,61%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 9 orang (5,39%) responden. Sembilan responden ini berasal dari UPBJJ Bandung, Serang, Jakarta, Manado, Semarang, dan Gorontalo.

Diagram 3a: Pelayanan Bantuan Belajar (tutorial) Di 16 UPBJJ

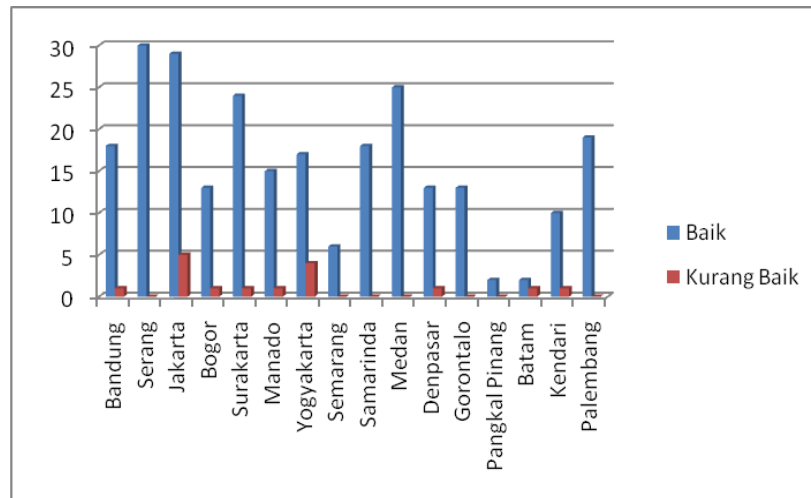
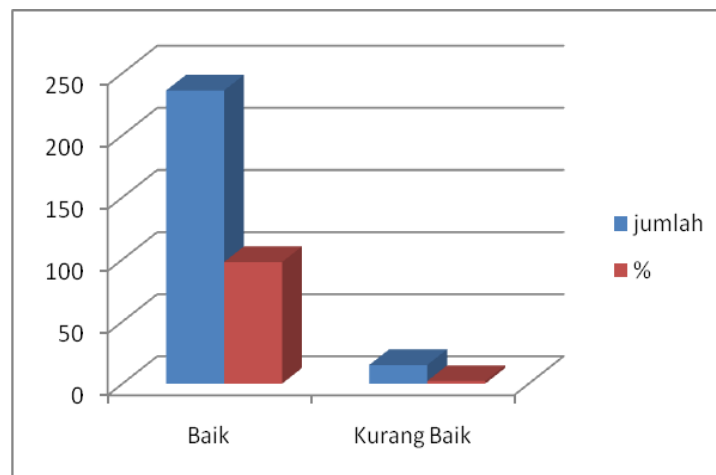


Diagram 3b: Pelayanan Bantuan Belajar (tutorial) Secara Keseluruhan



Data tentang pelayanan bantuan belajar diperoleh dari 251 orang responden. Pelayanan pada unit ini dinyatakan baik oleh 236 (97,92%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 15 orang (2,08%) responden. Lima belas responden ini berasal dari UPBJJ Bandung, Jakarta, Bogor, Surakarta, Manado, Yogyakarta, Denpasar, Batam, dan Kendari.

Diagram 4a: Pelayanan Pengurusan Alih Kredit Di 16 UPBJJ

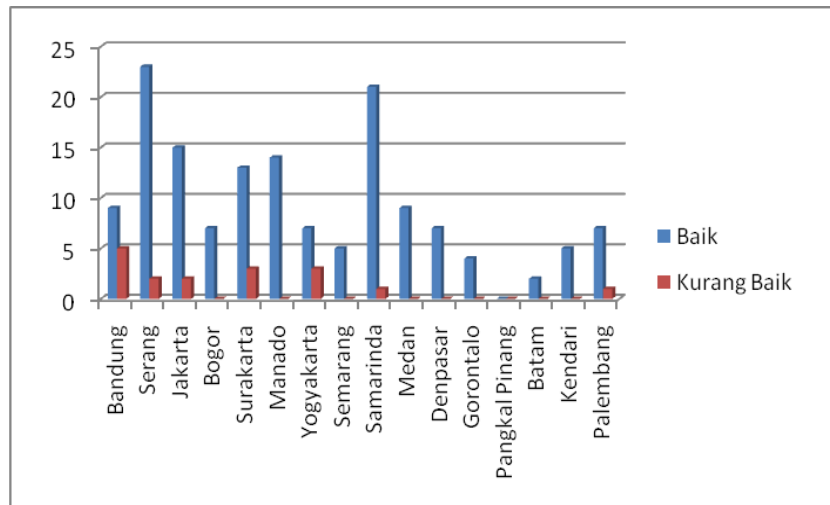
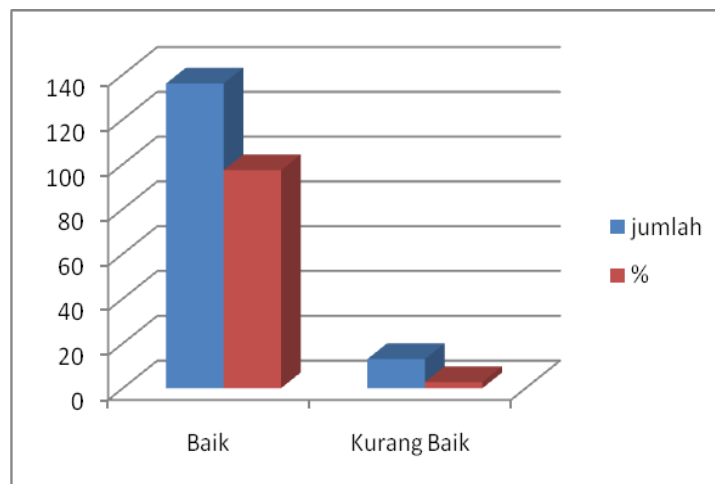


Diagram 4b: Pelayanan Pengurusan Alih Kredit Secara Keseluruhan



Data tentang pelayanan pengurusan alih kredit diperoleh dari 149 orang responden. Pelayanan pada unit ini dinyatakan baik oleh 136 (97,27%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 13 orang (2,73%) responden. Tiga belas responden ini berasal dari UPBJJ Bandung, Serang, Jakarta, Surakarta, Yogyakarta, Samarinda, dan Palembang.

Diagram 5a: Pelayanan Pengambilan Kartu Ujian Di 16 UPBJJ

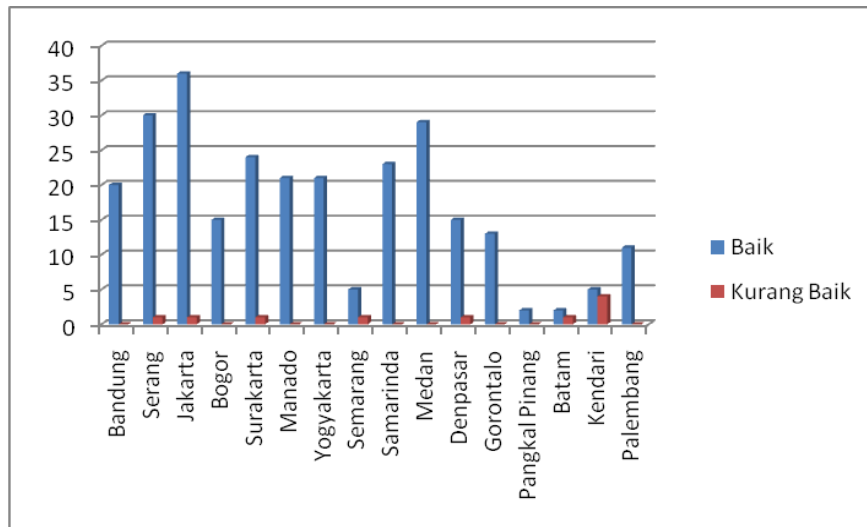
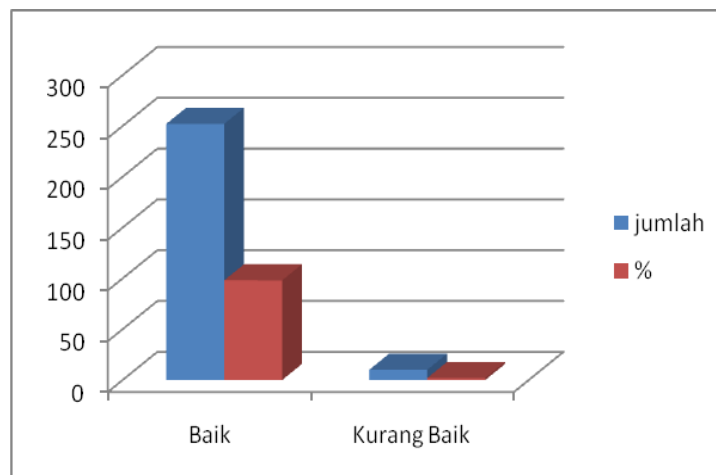


Diagram 5b: Pelayanan Pengambilan Kartu Ujian Secara Keseluruhan



Data tentang pelayanan pengambilan kartu ujian diperoleh dari 252 orang responden. Pelayanan pada unit ini dinyatakan baik oleh 252 (96,18%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 10 orang (3,82%) responden. Sepuluh responden ini berasal dari UPBJJ Serang, Jakarta, Surakarta, Semarang, Denpasar, Batam, dan Medan.

Diagram 6a: Pelayanan Pelaksanaan UAS Di 16 UPBJJ

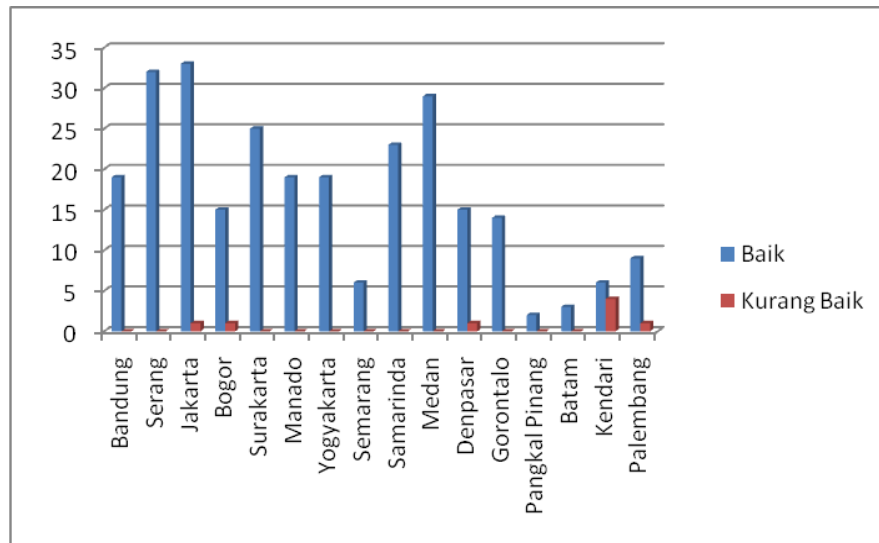
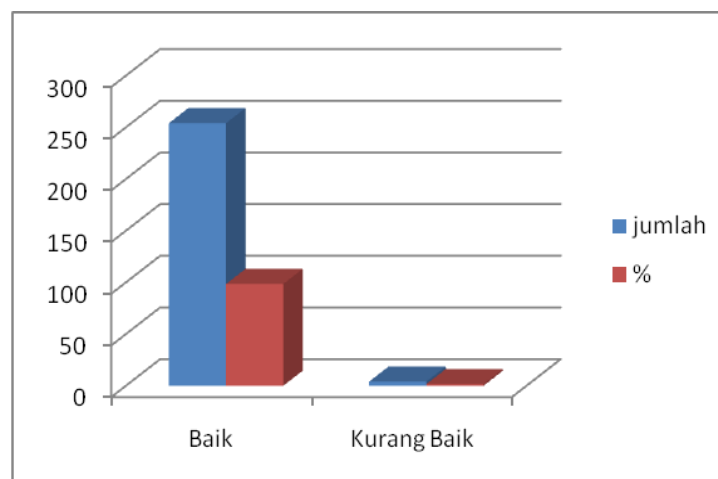


Diagram 6b: Pelayanan Pelaksanaan UAS Secara Keseluruhan



Data tentang pelayanan pelaksanaan UAS diperoleh dari 262 orang responden. Pelayanan pada unit ini dinyatakan baik oleh 254 (96,95%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 8 orang (3,15%) responden. Delapan responden ini berasal dari UPBJJ Jakarta, Bogor, Denpasar, Kendari, dan Palembang.

Diagram 7a: Pelayanan Kepengurusan Nilai Di 16 UPBJJ

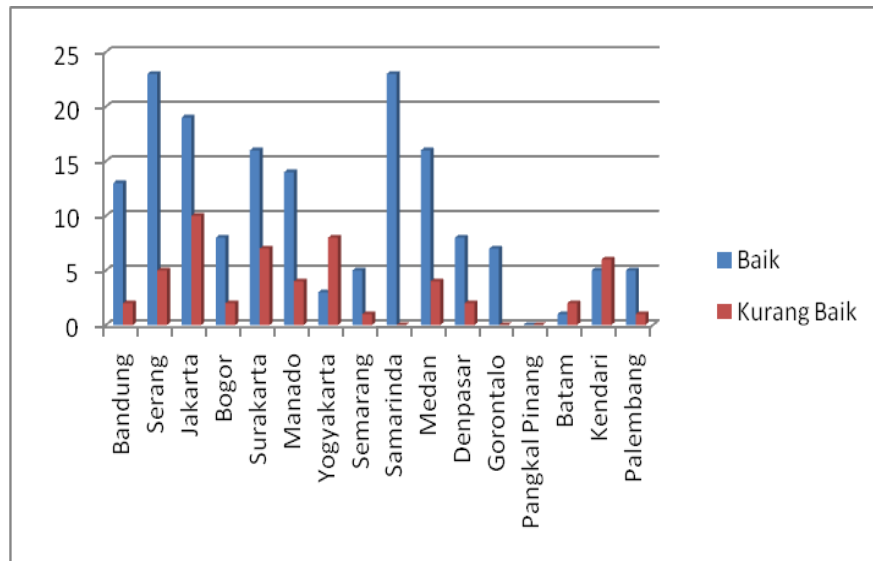
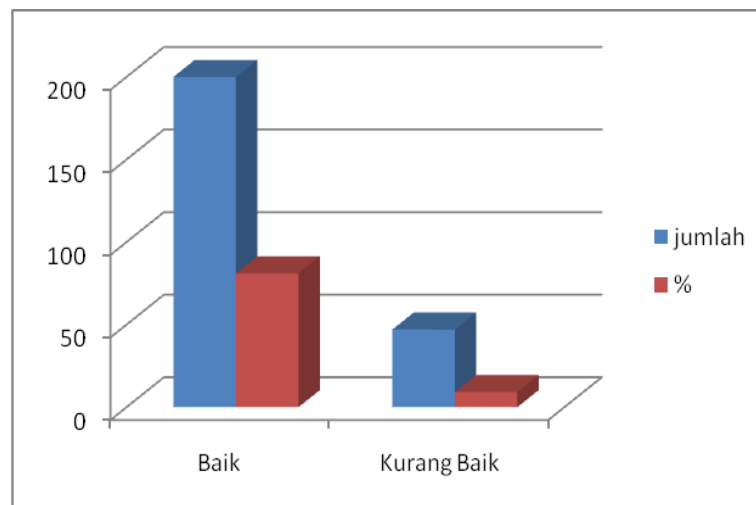


Diagram 7b: Pelayanan Kepengurusan Nilai Secara Keseluruhan



Data tentang pelayanan pengurusan nilai (terlambat/tidak keluar) diperoleh dari 247 orang responden. Pelayanan pada unit ini dinyatakan baik oleh 200 (80,97%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 47 orang (19,03%) responden. Sepuluh responden ini berasal dari UPBJJ Bandung, Serang, Jakarta, Surakarta, Surakarta, Manado, Yogyakarta, Semarang, Medan, Denpasar, Batam, Kendari, dan Palembang.



Diagram 8a: Pelayanan Kelulusan (Yudisium) Di 16 UPBJJ

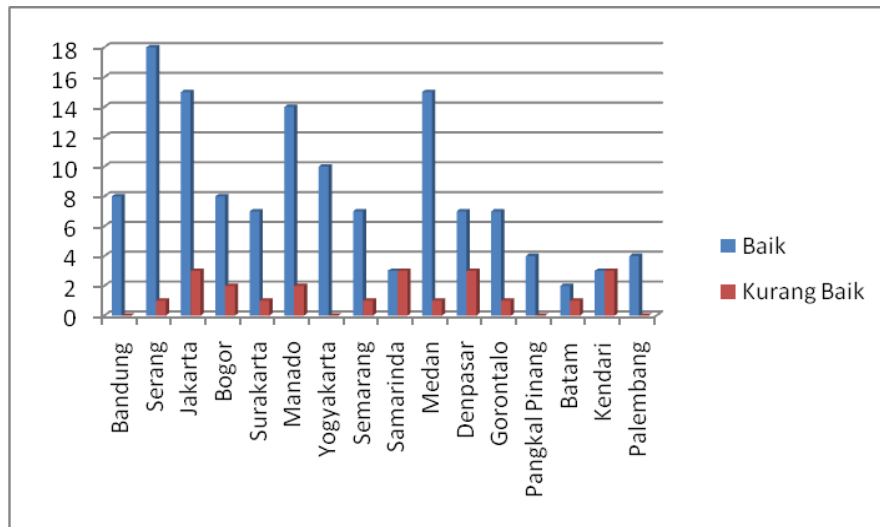
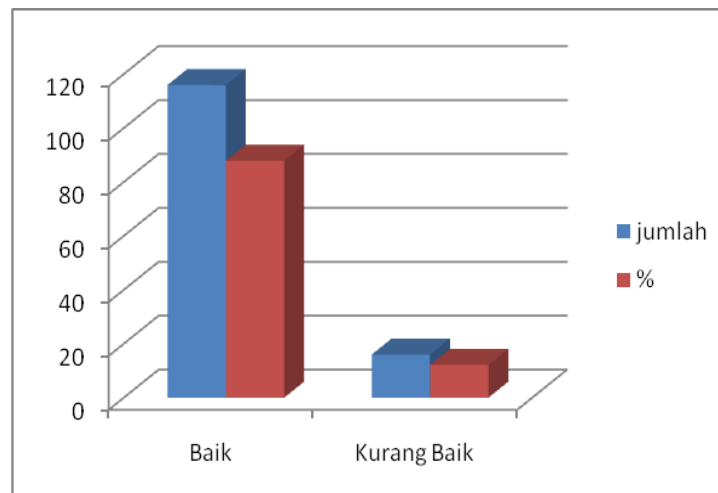


Diagram 8b: Pelayanan Kelulusan (Yudisium) Secara Keseluruhan



Data tentang pelayanan kelulusan/yudisium diperoleh dari 132 orang responden. Pelayanan pada unit ini dinyatakan baik oleh 116 (87,88%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 16 orang (12,12%) responden. Enam belas responden ini berasal dari UPBJJ Serang, Jakarta, Bogor, Surakarta, Manado, Semarang, Medan, Denpasar, Gorontalo, Batam, dan Kendari.

Diagram 9a: Pelayanan Keikutsertaan Wisuda Di 16 UPBJJ

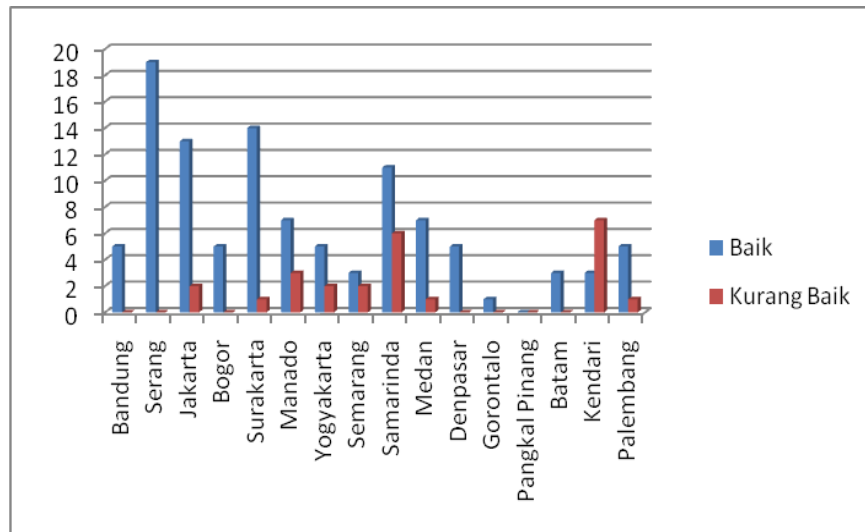
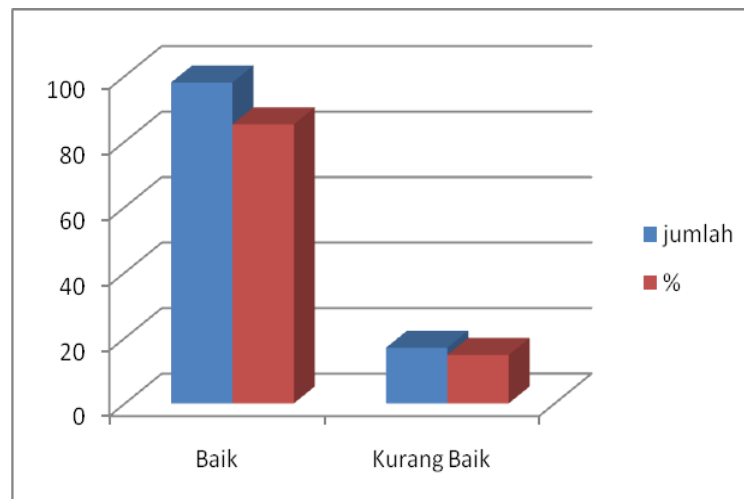


Diagram 9b: Pelayanan Keikutsertaan Wisuda Secara Keseluruhan



Data tentang pelayanan keikutsertaan dalam wisuda diperoleh dari 115 orang responden. Pelayanan pada unit ini dinyatakan baik oleh 98 (85,22%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 17 orang (14,78%) responden. Tujuh belas responden ini berasal dari UPBJJ Jakarta, Surakarta, Manado, Yogyakarta, Semarang, Samarinda, Medan, Kendari, dan Palembang.

Diagram 10a: Pelayanan Legalisasi Ijazah Di 16 UPBJJ

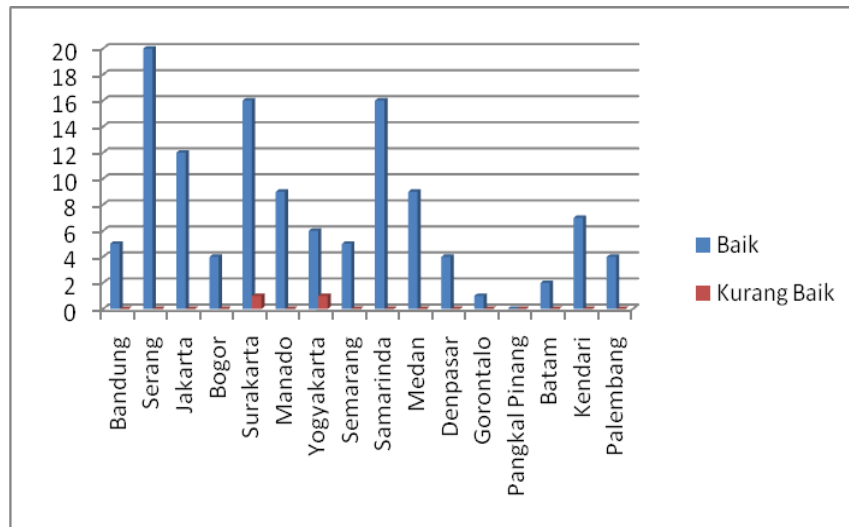
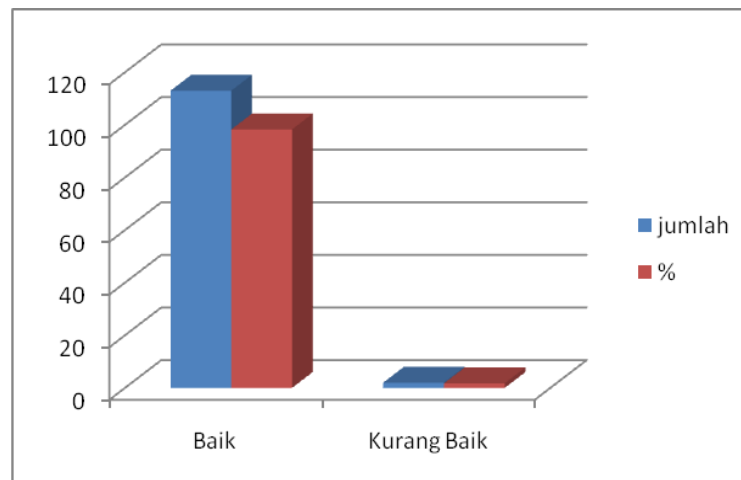


Diagram 10b: Pelayanan Legalisasi Ijazah Secara Keseluruhan



Data tentang pelayanan legalisasi ijazah diperoleh dari 115 orang responden. Pelayanan pada unit ini dinyatakan baik oleh 113 (98,26%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 2 orang (1,74%) responden. Dua responden ini berasal dari UPBJJ Surakarta dan Yogyakarta.

Diagram 11a: Pelayanan Perbaikan IPK Di 16 UPBJJ

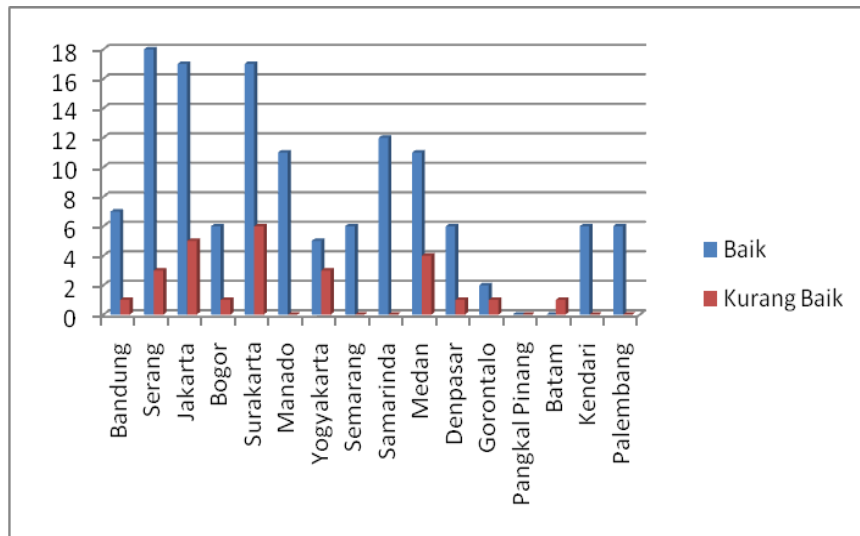
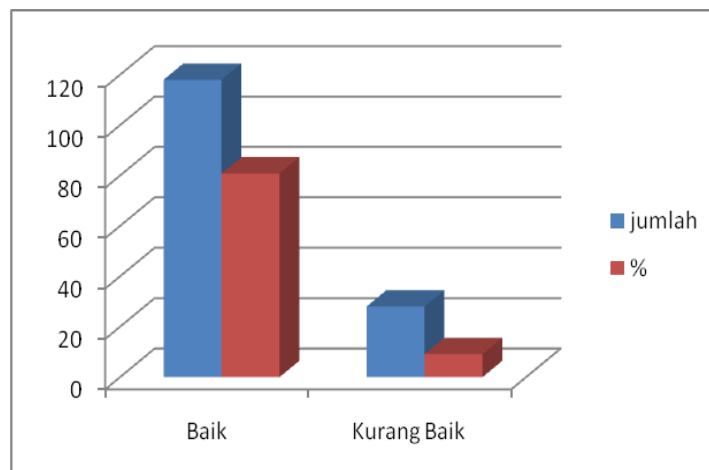


Diagram 11b: Pelayanan Perbaikan IPK Secara Keseluruhan



Data tentang pelayanan dalam perbaikan IPK diperoleh dari 146 orang responden. Pelayanan pada unit ini dinyatakan baik oleh 118 (80,82%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 28 orang (19,18%) responden. Dua puluh delapan responden ini berasal dari UPBJJ Bandung, Serang, Jakarta, Bogor, Surakarta, Yogyakarta, Medan, Denpasar, Gorontalo, dan Batam.

Diagram 12a. Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan  
Penempuhan Mata Kuliah Di 16 UPBJJ

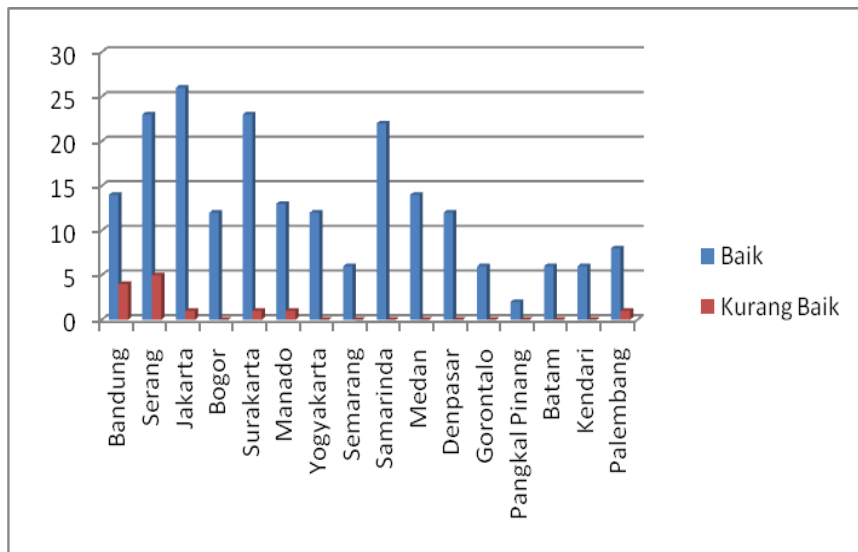
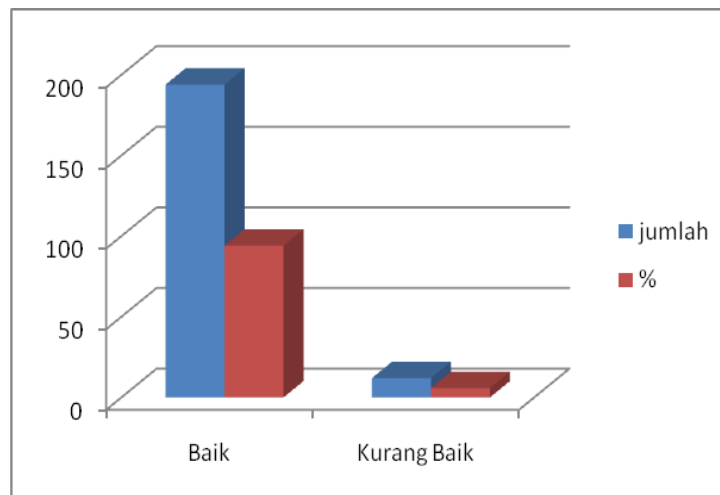


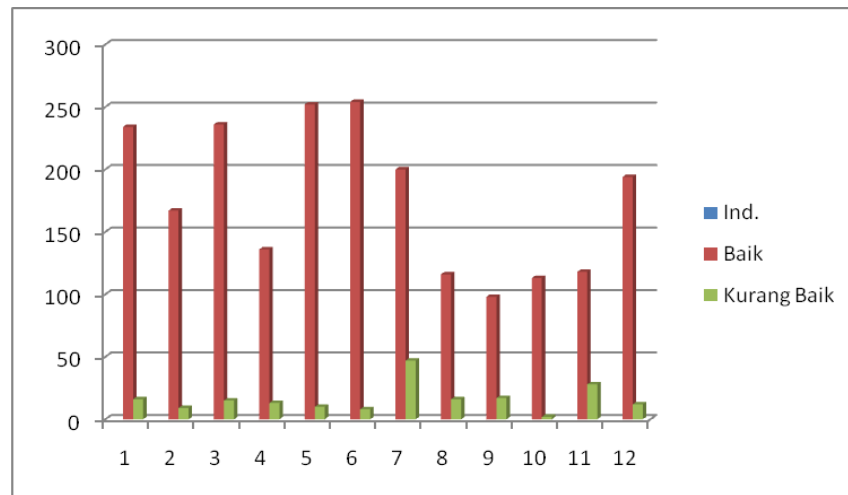
Diagram 12b. Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan  
Penempuhan Mata Kuliah Secara Keseluruhan



Data tentang pelayanan pembuatan surat keterangan penempuhan mata kuliah diperoleh dari 206 orang responden. Pelayanan pada unit ini dinyatakan baik oleh 194 (94,17%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 12 orang (6,83%) responden. Sepuluh responden ini berasal dari UPBJJ Bandung, Serang, Jakarta, Surakarta, Manado, dan Palembang.

Hasil analisis terhadap data pelayanan secara keseluruhan yang diberikan UPBJJ kepada mahasiswa adalah sebagai berikut.

Diagram 13: Hasil Analisis Setiap Indikator Pelayanan Administrasi  
Di Seluruh UPBJJ



Data tentang pelayanan administrasi setiap indikator di seluruh UPBJJ diperoleh dari 251 orang responden. Masukan untuk unit pelayanan (indikator):

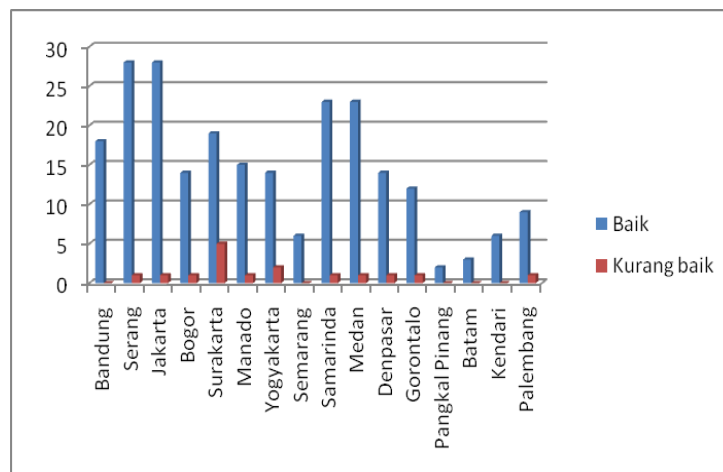
(1) dinyatakan baik oleh 234 (93,6%) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 16 (6,4%) responden; (2) dinyatakan baik oleh 167 (94, 89%) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 9 (6,11%) responden; (3) dinyatakan baik oleh 236 (94,02%) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 15 (5,98%) responden; (4) dinyatakan baik oleh 136 (91,27%) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 13 (8,73%) responden; (5) dinyatakan baik oleh 252 (96,18%) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 10 (3,82%) responden; (6) dinyatakan baik oleh 254 (96,94%) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 8 (3,06%) responden; (7) dinyatakan baik oleh 200 (80,97%) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 47 (19,03%) responden; (8) dinyatakan baik oleh 116 (87,87%) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 16 (12,13%) responden; (9) dinyatakan baik oleh 98 (85,21%) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 17 (14,79%) responden; (10) dinyatakan baik oleh 113 (98,26%) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 2 (1,74%) responden; (11) dinyatakan baik oleh 118 (80,82%) responden

dan dinyatakan kurang baik oleh 28 (19,08%) responden; **(12)** dinyatakan baik oleh 194 (94,17) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 12 (5,83%) responden.

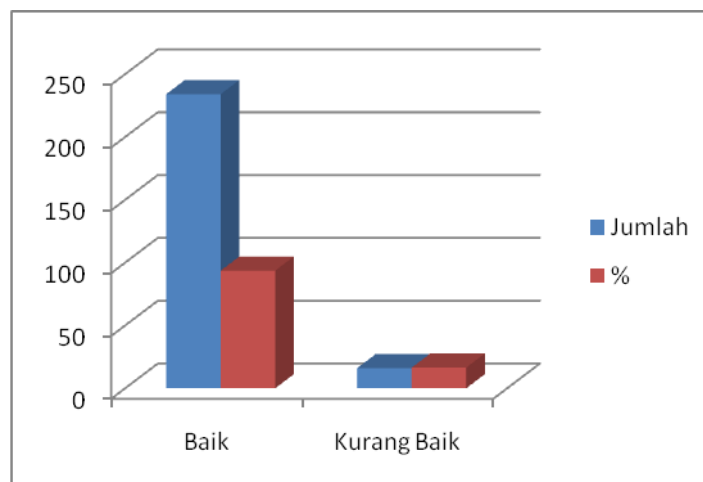
Hasil analisis data terhadap unit-unit pelayanan administrasi di atas menunjukkan kualitas yang baik. Beberapa unit pelayanan yang masih harus lebih ditingkatkan kualitasnya terletak pada unit pelayanan/indikator 7, 8, 9, dan 11 yaitu, pelayanan dalam pengurusan masalah keterlambatan nilai ujian; pengurusan masalah yudisium/kelulusan; pengurusan masalah keikutsertaan wisuda; pengurusan masalah perbaikan IPK.

## 2. Hasil Analisis terhadap Data Pelayanan Akademik

Diagram 14a. Bimbingan terhadap Pemahaman Isi Modul Di 16 UPBJJ

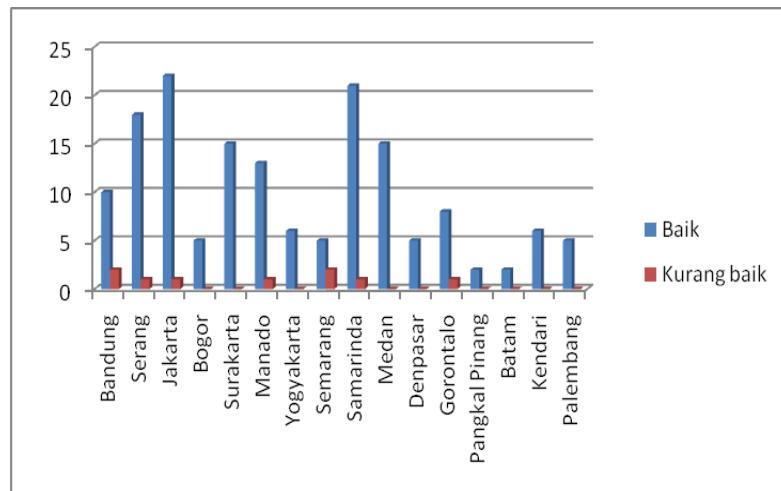


14b. Bimbingan terhadap Pemahaman Isi Modul Secara Keseluruhan

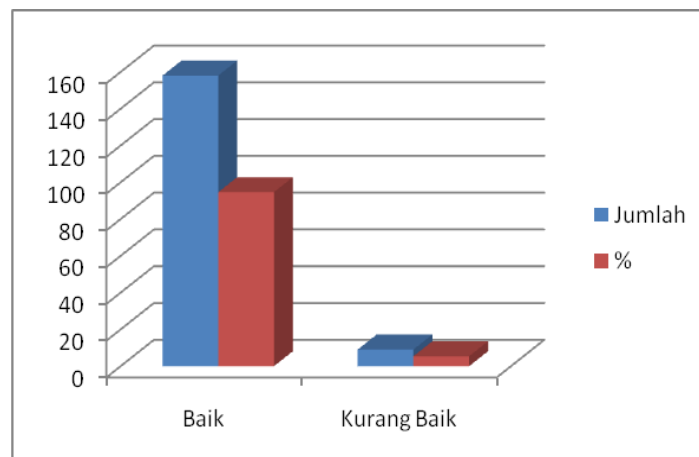


Data tentang pelayanan mahasiswa dalam memahami isi modul diperoleh dari 250 orang responden. Pelayanan pada aspek ini dinyatakan baik oleh 234 (93,60%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 16 orang (16,40%) responden. Enam belas responden ini berasal dari UPBJJ Serang, Jakarta, Bogor, Surakarta, Manado, Samarinda, Medan, Denpasar, Gorontalo, dan Palembang.

15a. Pemberian Bimbingan atau Konsultasi dalam pengambilan/penempuhan Mata Kuliah (nonpendas) Di 16 UPBJJ



15b. Pemberian Bimbingan atau Konsultasi dalam pengambilan/penempuhan Mata Kuliah (nonpendas) Secara Keseluruhan

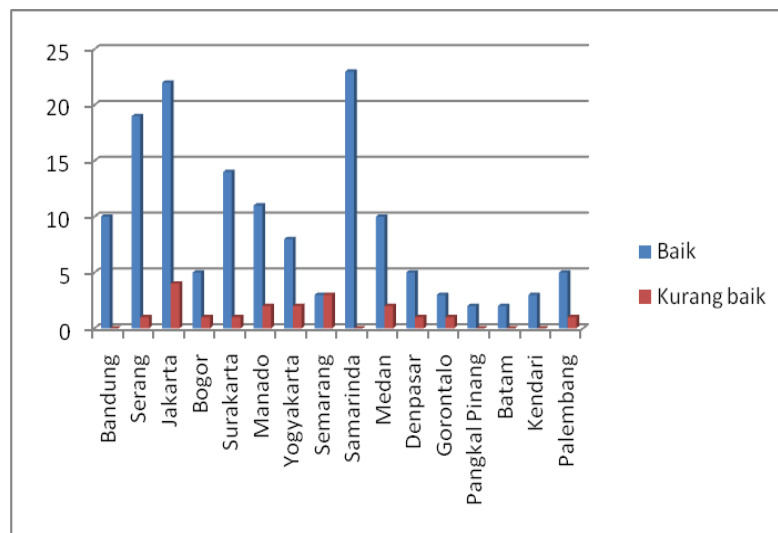


Data tentang pelayanan bimbingan atau konsultasi pengambilan/penempuhan mata kuliah diperoleh dari 167 orang responden. Pelayanan pada aspek ini

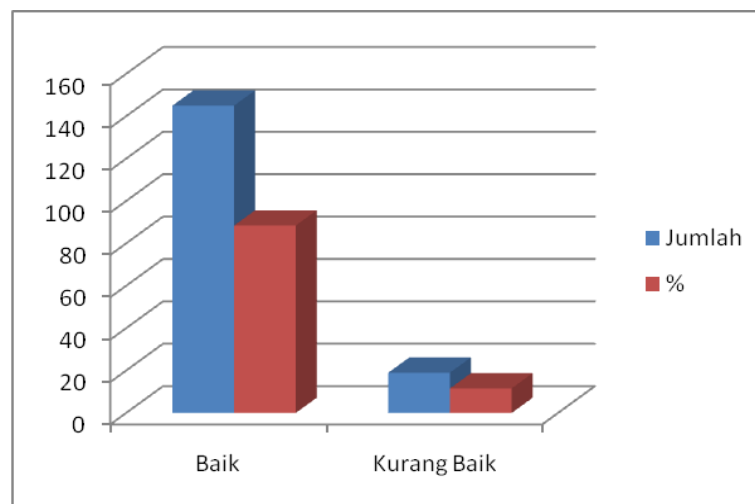


dinyatakan baik oleh 158 (94,61%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 9 orang (5,39%) responden. Sembilan responden ini berasal dari UPBJJ Bandung, Serang, Jakarta, Manado, Semarang, Samarinda, dan Gorontalo.

16a. Bimbingan dalam Mengaktivasi Tutorial *Online* (Tuton) Di 16 UPBJJ



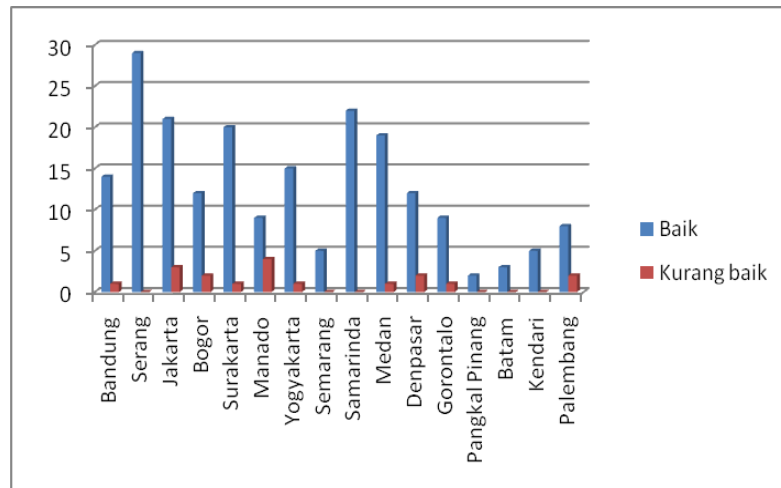
16b. Bimbingan dalam Aktivasi Tutorial *Online* (Tuton) Secara Keseluruhan



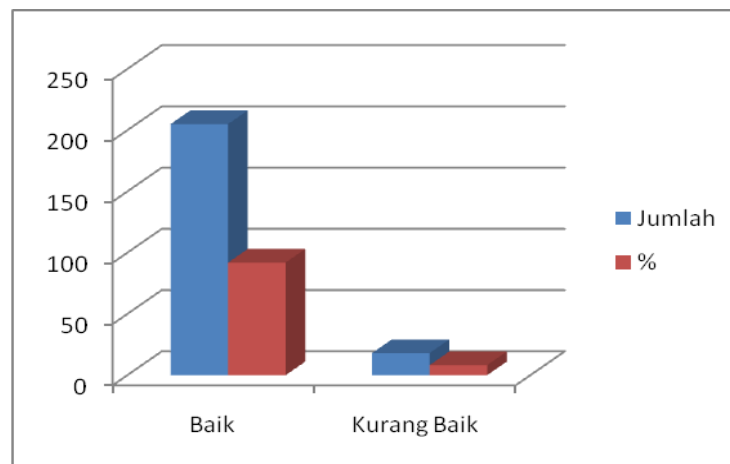
Data tentang pelayanan bimbingan aktivasi tuton diperoleh dari 164 orang responden. Pelayanan pada aspek ini dinyatakan baik oleh 145 (88,41%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 19 orang (11,59%) responden. Sembilan responden ini berasal dari UPBJJ Serang, Jakarta, Bogor,

Surakarta, Manado, Yogyakarta, Semarang, Medan, Denpasar, Gorontalo, dan Palembang.

17a. Bimbingan dalam Memahami Soal-soal Latihan yang Terdapat Di dalam Modul atau Tutor Di 16 UPBJJ

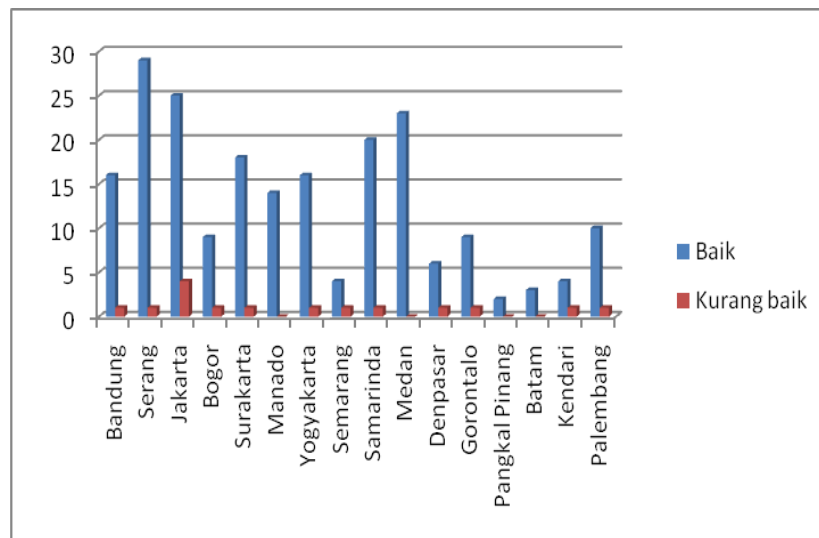


17b. Bimbingan dalam Memahami Soal-soal Latihan yang Terdapat Di dalam Modul atau Tutor Secara Keseluruhan

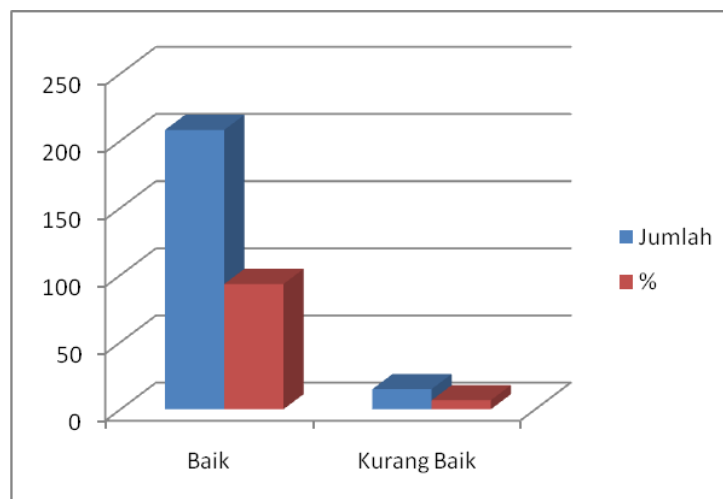


Data tentang pelayanan bimbingan dalam memahami soal-soal latihan yang baik yang terdapat di dalam modul maupun di dalam tutor diperoleh dari 223 orang responden. Pelayanan pada aspek ini dinyatakan baik oleh 205 (91,93%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 18 orang (8,17%) responden. Delapan belas responden ini responden ini berasal dari UPBJJ Bandung, Jakarta, Bogor, Surakarta, Manado, Yogyakarta, Medan, Denpasar, Gorontalo, dan Palembang.

18a. Bimbingan Diskusi Di dalam Tutorial (Tatap Muka/Online) Di 16 UPBJJ

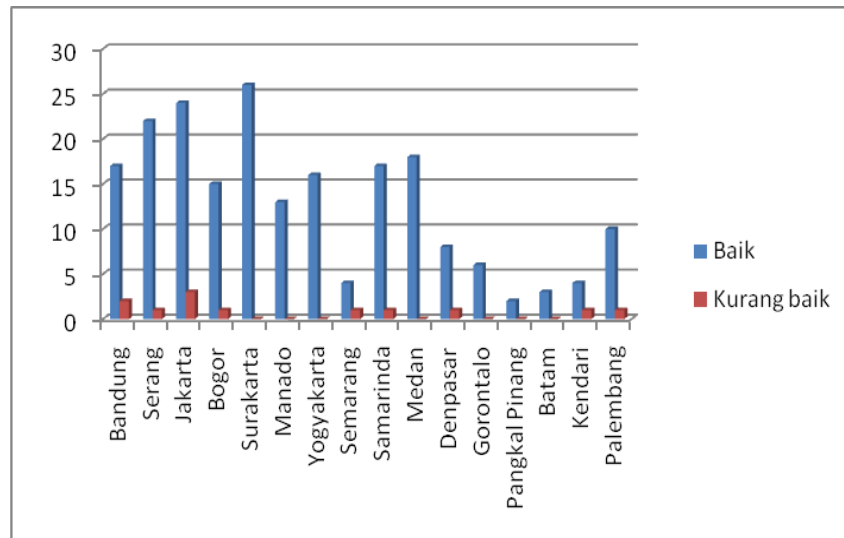


18b. Bimbingan Diskusi Di dalam Tutorial (Tatap Muka/Online) Secara Keseluruhan

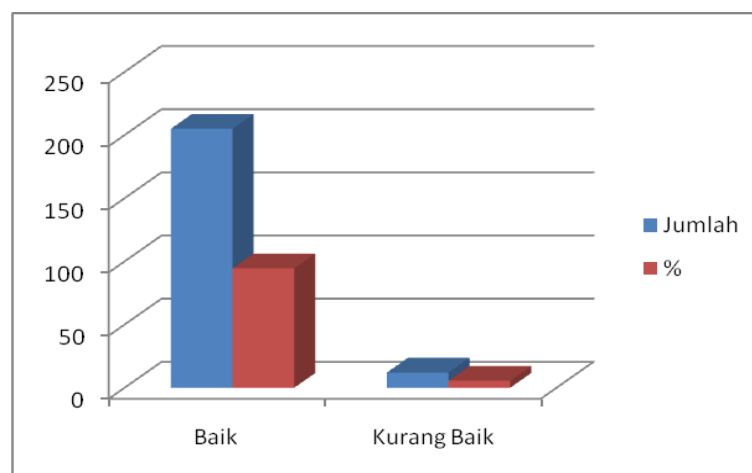


Data tentang pelayanan bimbingan diskusi di dalam tutorial (TTM & tuton) diperoleh dari 223 orang responden. Pelayanan pada aspek ini dinyatakan baik oleh 208 (93,27%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 15 orang (6,73%) responden. Lima belas responden ini berasal dari UPBJJ Bandung, Serang, Jakarta, Bogor, Surakarta, Yogyakarta, Semarang, Denpasar, Gorontalo, Kendari, dan Palembang.

### 19a. Bimbingan dalam Pelaksanaan Praktik Di 16 UPBJJ

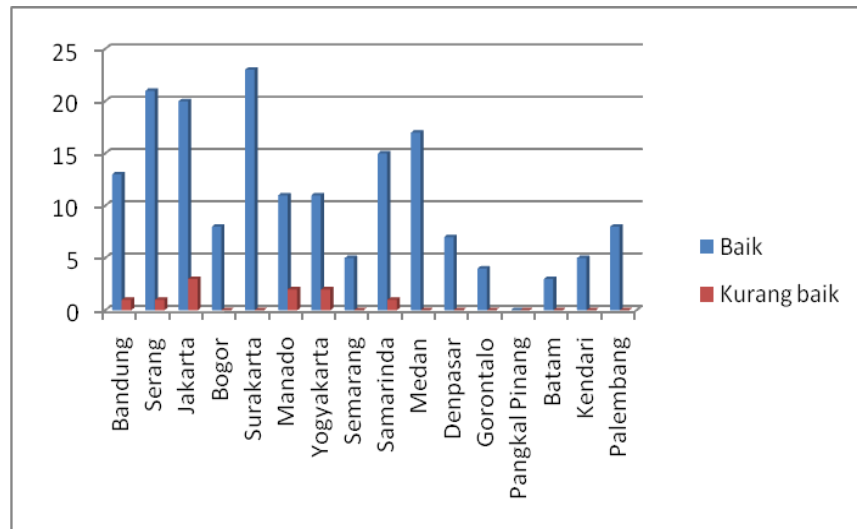


### 19b. Bimbingan dalam Pelaksanaan Praktik Secara Keseluruhan

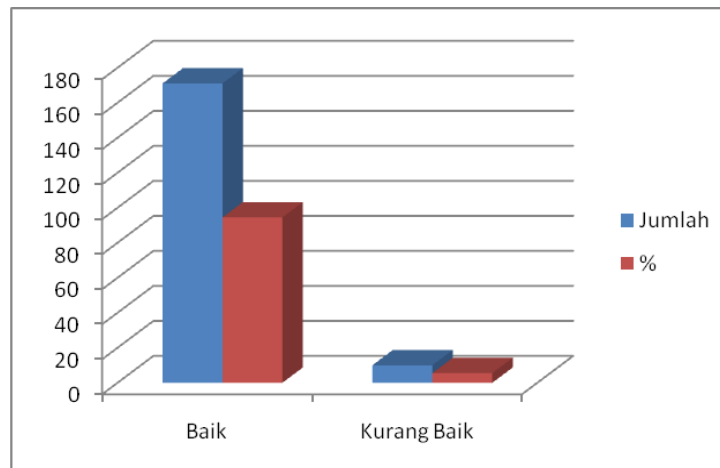


Data tentang pelayanan bimbingan dalam pelaksanaan praktik diperoleh dari 217 orang responden. Pelayanan pada aspek ini dinyatakan baik oleh 205 (94,47%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 12 orang (5,53%) responden. Dua belas responden ini berasal dari UPBJJ Bandung, Serang, Jakarta, Bogor, Semarang, Samarinda, Denpasar, Kendari, dan Palembang.

### 20a. Bimbingan dalam Pelaksanaan Praktikum Di 16 UPBJJ

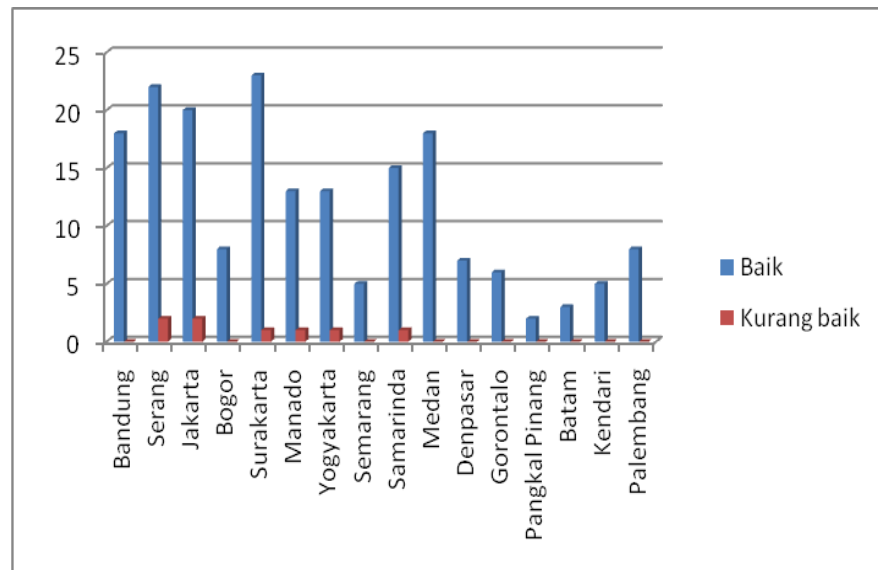


### 20b. Bimbingan dalam Pelaksanaan Praktikum Secara Keseluruhan

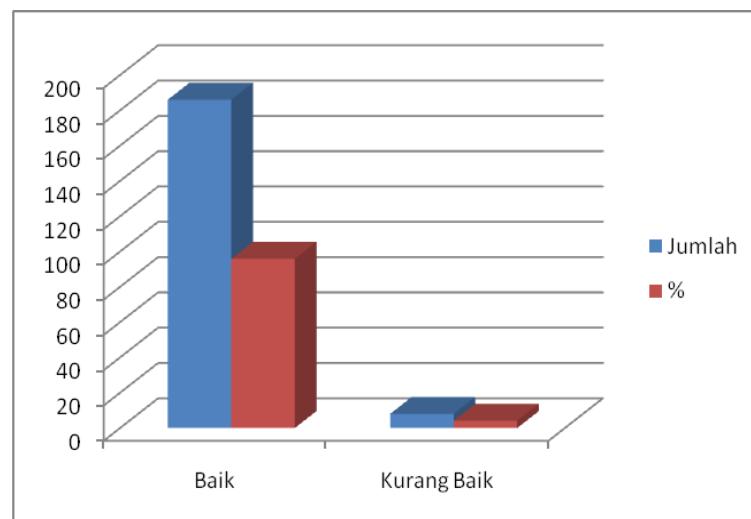


Data tentang pelayanan bimbingan dalam pelaksanaan praktikum diperoleh dari 181 orang responden. Pelayanan pada aspek ini dinyatakan baik oleh 171 (94,48%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 10 orang (5,52%) responden. Sepuluh responden ini berasal dari UPBJJ Bandung, Serang, Jakarta, Manado, Yogyakarta, dan Samarinda.

### 21a. Bimbingan dalam Penyusunan Laporan Praktik Di 16 UPBJJ

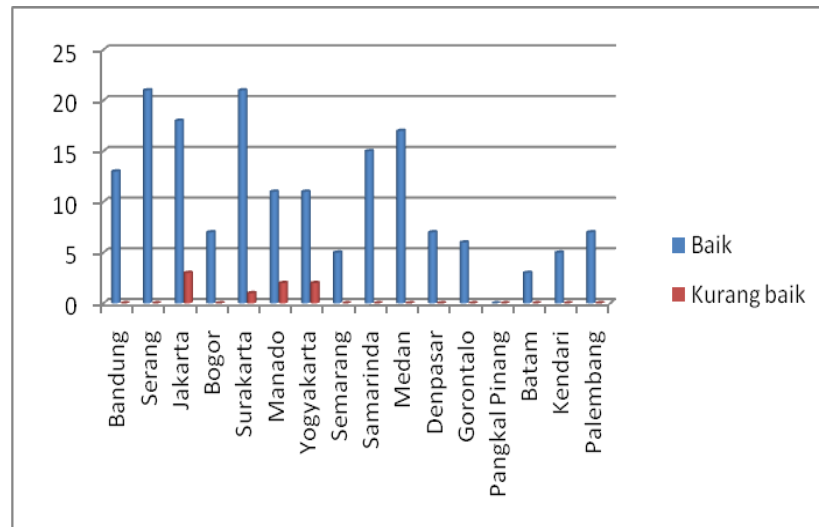


### 21b. Bimbingan dalam Penyusunan Laporan Praktik Secara Keseluruhan

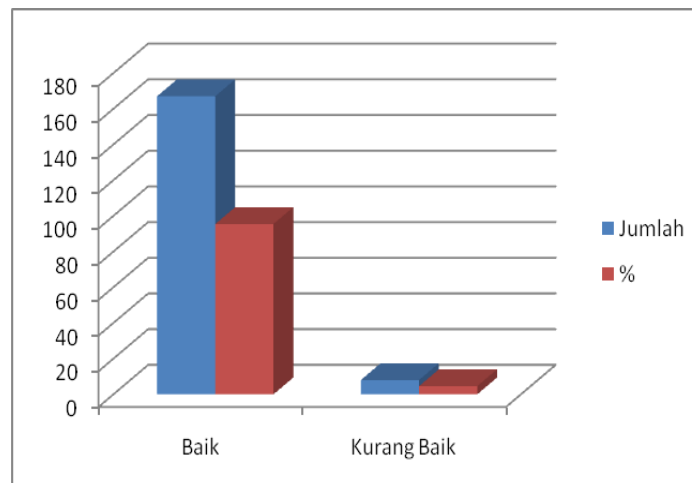


Data tentang pelayanan bimbingan dalam penyusunan laporan praktik diperoleh dari 194 orang responden. Pelayanan pada aspek ini dinyatakan baik oleh 186 (95,88%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 8 orang (4,12%) responden. Delapan responden ini berasal dari UPBJJ Serang, Jakarta, Surakarta, Manado, Yogyakarta, dan Samarinda.

## 22a. Bimbingan dalam Penyusunan Laporan Praktikum Di 16 UPBJJ

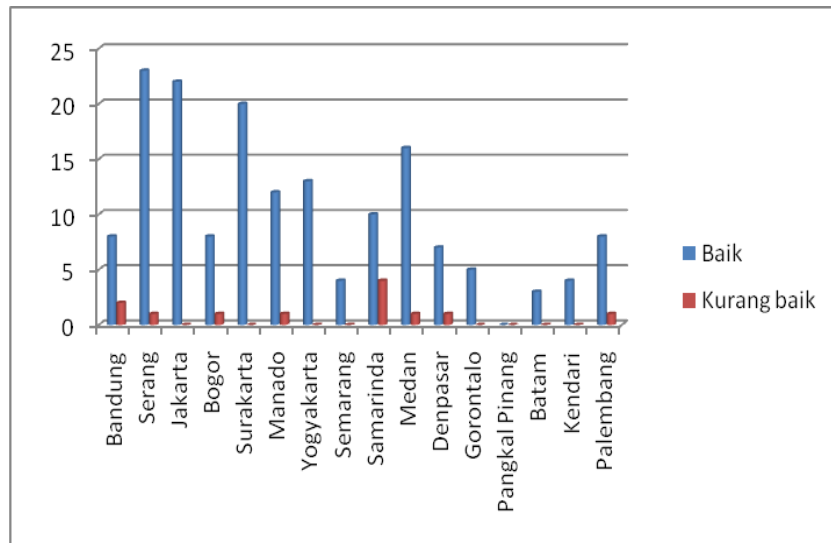


## 22b. Bimbingan dalam Penyusunan Laporan Praktikum Secara Keseluruhan

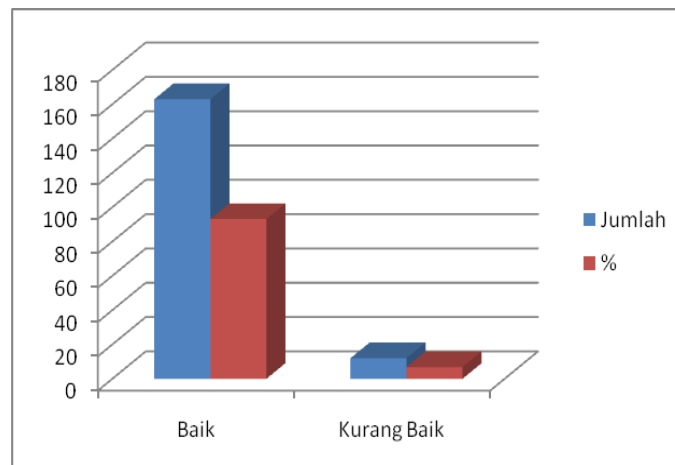


Data tentang pelayanan bimbingan dalam penyusunan laporan praktikum diperoleh dari 175 orang responden. Pelayanan pada aspek ini dinyatakan baik oleh 167 (95,43%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 8 orang (4,57%) responden. Delapan responden ini berasal dari UPBJJ Jakarta, Surakarta, Manado, dan Yogyakarta.

### 23a. Bimbingan dalam Memahami Soal-soal TAP Di 16 UPBJJ



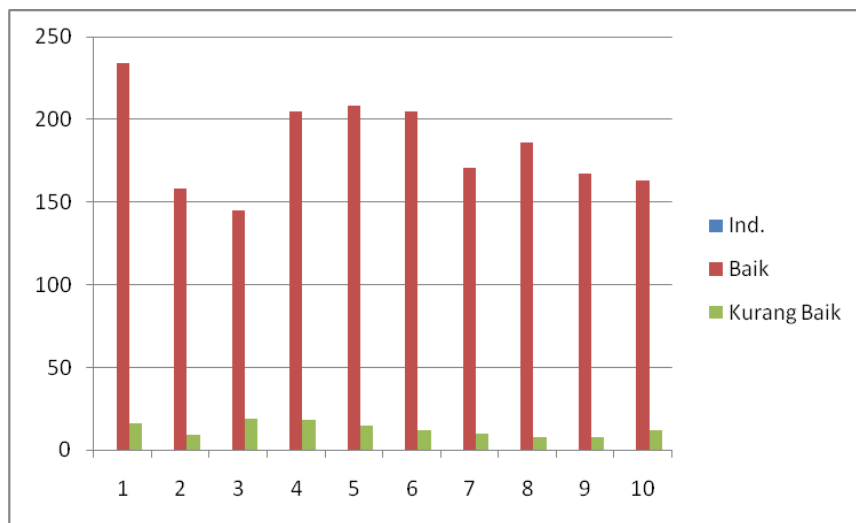
### 23b. Bimbingan dalam Memahami Soal-soal Latihan TAP Secara Keseluruhan



Data tentang pelayanan bimbingan Tugas Akhir Program (TAP) diperoleh dari 175 orang responden. Pelayanan pada aspek ini dinyatakan baik oleh 163 (93,14%) responden dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 12 orang (6,86%) responden. Dua belas responden ini berasal dari UPBJJ Bandung, Serang, Bogor, Manado, Samarinda, Medan, Denpasar, dan Palembang.



Diagram 24: Hasil Analisis Setiap Indikator Pelayanan Akademik  
Di Seluruh UPBJJ



Data tentang pelayanan akademik setiap indikator di seluruh UPBJJ diperoleh dari 250 orang responden. Masukan untuk unit pelayanan:

(1) dinyatakan baik oleh 234 (93,6%) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 16 (6,4%) responden; (2) dinyatakan baik oleh 168 (96%) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 9 (4%) responden; (3) dinyatakan baik oleh 145 (87,87%) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 19 (12,13%) responden; (4) dinyatakan baik oleh 205 (94,47%) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 18 (5,53%) responden; (5) dinyatakan baik oleh 208 (93,27%) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 15 (6,73%) responden; (6) dinyatakan baik oleh 205 (94,47%) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 12 (5,53%) responden; (7) dinyatakan baik oleh 171 (94,47%) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 10 (5,53%) responden; (8) dinyatakan baik oleh 186 (95,87%) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 8 (4,13%) responden; (9) dinyatakan baik oleh 167 (95,42%) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 8 (4,58%) responden; (10) dinyatakan baik oleh 163 (93,14%) responden dan dinyatakan kurang baik oleh 12 (6,86%) responden.

Hasil analisis data terhadap pelayanan yang berkaitan dengan bidang akademik di atas menunjukkan kualitas yang baik. Hanya ada beberapa unit pelayanan yang masih harus lebih ditingkatkan kualitasnya yaitu pelayanan/indikator 1, 3, dan 10. Pelayanan tersebut adalah bimbingan dalam

memahami isi modul; bimbingan dalam aktivasi tuton; dan bimbingan dalam memahami soal TAP.

Hasil analisis data tentang pelayanan administrasi dan akademik secara menyeluruh (utuh) di setiap UPBJJ ditampilkan dalam bentuk tabel. Alasan tampilan dalam bentuk tabel adalah agar lebih mudah dibaca dibandingkan tampilan dalam bentuk diagram. Berikut adalah hasil analisis data tersebut.

#### Kualitas Pelayanan Administrasi dan Akademik Di Setiap UPBJJ

| <b>Tabel 1: Kualitas Pelayanan Administrasi Di UPBJJ</b> |                 |                        |
|--|-----------------|------------------------|
| <b>UPBJJ</b>   | <b>Baik (%)</b> | <b>Kurang baik (%)</b> |
| Bandung  | 91,33           | 8,77                   |
| Serang   | 92,34           | 7,66                   |
| Jakarta  | 82,47           | <b>17,53</b>           |
| Bogor  | 95,34           | 4,76                   |
| Surakarta  | 89,7            | <b>10,30</b>           |
| Manado   | 97,08           | 4,92                   |
| Yogyakarta   | 85,03           | <b>14,97</b>           |
| Semarang   | 88,41           | <b>11,59</b>           |
| Samarinda  | 95,82           | 4,18                   |
| Medan  | 94,2            | 5,80                   |
| Denpasar   | 93,03           | 6,97                   |
| Gorontalo  | 96,88           | 3,12                   |
| Pangkal Pinang   | 0               | 0                      |
| Batam  | 80,65           | <b>19,35</b>           |
| Palembang  | 70,2            | <b>29,80</b>           |
| Kendari  | 91,76           | 8,24                   |

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi yang diberikan UT dalam hal ini UPBJJ menunjukkan hasil yang baik, hanya terdapat 6 UPBJJ memperoleh penilaian kurang baik di atas 10% yaitu UPBJJ Palembang, Batam, Jakarta, Yoyakarta, Semarang, dan Surakarta.

Data UPBJJ Pangkal Pinang dikeluarkan dari proses analisis karena jumlahnya dianggap tidak mewakili populasi yaitu hanya 2 orang responden.

**Tabel 2: Kualitas Pelayanan Akademik Di UPBJJ**

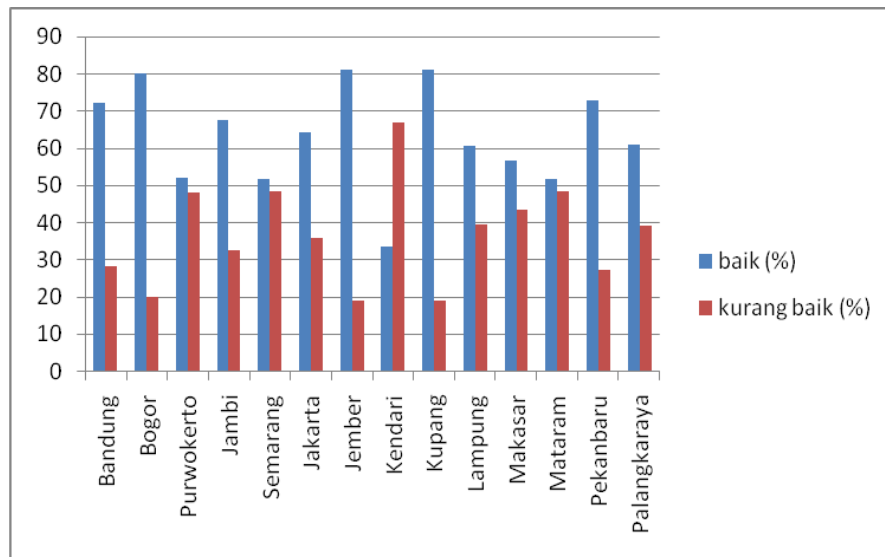
| <b>UPBJJ</b>   | <b>Baik (%)</b> | <b>Kurang baik (%)</b> |
|----------------|-----------------|------------------------|
| Bandung        | 93,84           | 6,16                   |
| Serang         | 96,17           | 3,73                   |
| Jakarta        | 90,25           | <b>9,75</b>            |
| Bogor          | 92,55           | 7,45                   |
| Surakarta      | 95,17           | 4,83                   |
| Manado         | 92,65           | 7,35                   |
| Yogyakarta     | 89,14           | <b>10,86</b>           |
| Semarang       | 91,67           | 8,33                   |
| Samarinda      | 94,77           | 5,23                   |
| Medan          | 97,34           | 2,76                   |
| Denpasar       | 91,77           | 8,23                   |
| Gorontalo      | 93,15           | 6,85                   |
| Pangkal Pinang | 0               | 0                      |
| Batam          | 90,33           | <b>9,67</b>            |
| Palembang      | 91,84           | 8,16                   |
| Kendari        | 91,64           | 8,33                   |

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik yang diberikan UT dalam hal ini UPBJJ juga menunjukkan hasil yang baik, hanya terdapat 3 UPBJJ memperoleh penilaian kurang baik di atas 9 % yaitu UPBJJ Yogyakarta, Jakarta, dan Batam.

Data tentang pelayanan yang diberikan UT kepada para mahasiswa selain diperoleh melalui kuesioner penelitian juga diperoleh melalui survey di *website* UT. Data ini dianggap penting untuk menambah keakuratan data penelitian. Berikut data yang diperoleh melalui *website* UT.

Website UT (2012) memuat survey tentang penilaian mahasiswa terhadap UPBJJ tempat mereka mendapatkan pelayanan. Namun, belum semua UPBJJ menampilkan survey ini. Peneliti mencatat Dari 37 UPBJJ hanya 14 UPBJJ yang menampilkan/menampilkan *survey* ini secara terbuka. Berikut hasil analisis data yang diperoleh.

Diagram 27: Kualitas Pelayanan Umum Di UPBJJ  
(masukan melalui survey di *website* UT)



Masukan yang diberikan oleh mahasiswa dalam survey ini tidak membedakan antara pelayanan administrasi dengan pelayanan akademik. Para mahasiswa memberikan masukan secara bebas tentang pelayanan yang telah mereka terima dari UPBJJ.

Diagram di atas menunjukkan bahwa dari 14 UPBJJ sebagian kecil saja yang memberikan pelayanan dengan baik, sebagian hampir seimbang antara baik dan kurang baik. Beberapa UPBJJ memberi pelayanan secara kurang baik. UPBJJ tersebut adalah Kendari, Mataram, Semarang, Purwokerto, Makasar, Lampung, Jakarta, dan Palangkaraya.

Dari seluruh hasil analisis data di atas ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan UT melalui UPBJJ baik pada aspek administrasi maupun akademik tergolong baik. Namun, masih terdapat beberapa UPBJJ yang kualitas pelayanannya masih pada taraf kurang baik. Tabel berikut menggambarkan kualitas pelayanan setiap UPBJJ pada aspek administrasi, akademik, dan survey melalui *website*.

**Tabel 3: Kualitas UPBJJ dalam Pemberian Pelayanan**

| Administrasi |                   | Akademik  |                   | Survey    |                 |
|--------------|-------------------|-----------|-------------------|-----------|-----------------|
| Baik         | Kurang Baik       | Baik      | Kurang Baik       | Baik      | Kurang Baik     |
| Bandung      | Palembang         | Bandung   | <b>Yogyakarta</b> | Bandung   | Kendari         |
| Serang       | <b>Batam</b>      | Serang    | <b>Jakarta</b>    | Bogor     | Mataram         |
| Bogor        | <b>Jakarta</b>    | Bogor     | <b>Batam</b>      | Jambi     | <b>Semarang</b> |
| Manado       | <b>Yogyakarta</b> | Surakarta |                   | Jember    | Purwokerto      |
| Samarinda    | <b>Semarang</b>   | Manado    |                   | Kupang    | Makasar         |
| Medan        | Surakarta         | Semarang  |                   | Pekanbaru | Lampung         |
| Denpasar     |                   | Samarinda |                   |           | <b>Jakarta</b>  |
| Gorontalo    |                   | Medan     |                   |           | Palangkaraya    |
| Kendari      |                   | Denpasar  |                   |           |                 |
|              |                   | Gorontalo |                   |           |                 |
|              |                   | Kendari   |                   |           |                 |
|              |                   | Palembang |                   |           |                 |

Tabel di atas menggambarkan secara kualitatif bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan UPBJJ kepada para mahasiswa. Nama-nama UPBJJ yang bercetak tebal merupakan UPBJJ yang harus berbenah diri untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Secara peringkat UPBJJ yang harus sungguh-sungguh meningkatkan kualitas pelayanannya adalah Jakarta, Yogyakarta, Semarang, dan Batam.

Kualitas pelayanan yang kurang baik disandang oleh UPBJJ utamanya disebabkan oleh komponen sumber daya manusia (SDM) yang meliputi aspek-aspek kederhanaan (tidak berbelit-belit), ketelitian, kemampuan atau kecakapan, keramahan, keterbukaan, dan keefektifan. Beberapa masukan atau komentar yang ditulis oleh mahasiswa terhadap kinerja pelayanan staf UPBJJ adalah sebagai berikut.

#### **Komentar/masukan terhadap Pelayanan Administrasi**

1. Diharapkan pelayanan Mahasiswa lebih ramah dan mengayomi.
2. Sering merasa tersinggung dan kurang puas dalam mencari informasi tentang ATPM.
3. Dalam hal mengurus nilai yang terlambat tolong jangan dipersulit. Tolong cara menjelaskan atau menerangkan kepada mahasiswa jangan dibawa emosi.
4. Pelayanan regidtrasi ulang berbelit-belit.

5. Diharapkan UPBJJ Jakarta memberi pelayanan dengan baik (tanpa emosi)
6. Menyediakan tempat untuk membeli modul.
7. Semoga pelayanan secara umum di UPBJJ Bandung lebih ditingkatkan kembali terutama dalam pemberian informasi.
8. Pengelola pokjar kurang membantu dalam menyelesaikan masalah administrasi/akademik.
9. Proses pembayaran banyak dikeluhkan mahasiswa, termasuk saya. Bank yang ditunjuk hanya bank dekat UPBJJ dan mahasiswa sering ditolak oleh bank yang ditunjuk dengan alasan komputer rusak, belum online, terlalu penuh.
10. Untuk hasil atau melihat nilai hasil ujian diharapkan jaraknya jangan terlalu lama dan bisa di infokan lebih cepat. Terimakasih.
11. Kepada UPBJJ Manado dimintakan memperbanyak kota untuk mahasiswa yang akan ikut wisuda dijakarta, karena apa gunanya kuliah tapi tidak bisa diwisuda.
12. Mohon biaya kuliah jangan terlalu mahal.
13. UT pusat agar menyampaikan pelayanan UT di UPBJJ supaya di tingkatkan pelayanan kepada mahasiswa. Karena ada UPBJJ di daerah dalam pelayanan kurang baik.
14. Diharapkan supaya program S2 dapat disosialisasikan ke pelajar-pelajar yang ada di daerah supaya kami tidak ketinggalan info.
15. Mohon lebih komunikatif dalam memberikan informasi-informasi yang diperlukan, oleh mahasiswa. Terimakasih.
16. Sekiranya UT dapat memfasilitasi kelompok belajar, sehingga belajar lebih termotivasi dan segala informasi dari UT dapat diterima.

#### **Komentar/masukan terhadap Pelayanan Akademik**

1. Jangan terlalu kaku dalam memberi bimbingan/konsultasi pengambilan mata kuliah.
2. Seharusnya alih kredit dari DII PGSD dilaksanakan sejak dulu.
3. Seharusnya Atpem dapat dilaksanakan meskipun peminatnya sedikit.
4. Pelaksanaan praktikum tidak ideal karena bukan di laboratorium.
5. Praktikum tidak dilaksanakan di laboratorium.

6. Praktik mengajar kami mahasiswa paud belum dapat dilaksanakan, sudah berap kali minta untuk dilaksanakan tapi selalu ditunda tunda.
7. *Feedback* dalam penilaian tugas-tugas yang diberikan agar dapat dilaksanakan pada setiap mata kuliah.
8. Bagi Mahasiswa yang IP/IPK- nya lebih dari 3, mohon diperbolehkan untuk mengambil SKS Semester di atasnya. Sehingga kuliah bisa dipercepat (**PGSD**).
9. Praktik mengajar kami mahasiswa paud belum dapat dilaksanakan, sudah berap kali minta untuk dilaksanakan tapi selalu ditunda tunda.

**Komentar/masukan Berkaitan dengan *Online***

1. Memberikan informasi kelulusan/yudisium secara online tepat waktu.
2. Menyediakan pendaftaran wisuda online.
3. Menyediakan layanan informasi secara online untuk penyusunan laporan (praktik).
4. Menyediakan contoh soal TAP di *website*.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data tentang pelayanan yang diberikan Universitas Terbuka melalui UPBJJ diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit-unit pelayanan administrasi dan akademik tergolong baik. Data yang diperoleh melalui survey di website pun menunjukkan hasil yang tidak jauh berbeda. Namun demikian masih terdapat UPBJJ yang memberikan pelayanan secara kurang baik. UPBJJ-UPBJJ tersebut adalah: (Jakarta), (2) Yogyakarta, (3) Semarang, dan (4) Batam. Nilai kurang pada kualitas pelayanan diperoleh melalui pengumpulan data pada aspek-aspek sebagai berikut.

| UPBJJ dengan Kualitas Pelayanan Kurang Baik |            |              |          |                           |
|---|------------|--------------|----------|---------------------------|
| No.   | UPBJJ      | Administrasi | Akademik | Hasil Survey              |
| 1.  | Jakarta    | √            | √        | √                         |
| 2.  | Yogyakarta | √            | √        | tidak tampak pada website |
| 3.  | Semarang   | √            | -        | √                         |
| 4.  | Batam      | √            | √        | tidak tampak pada website |

Tabel di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan UPBJJ Jakarta kepada para mahasiswa kurang baik di semua aspek yaitu aspek pelayanan administrasi, akademik, dan umum (hasil survey) melalui website UT. Pelayanan UPBJJ Yogyakarta lemah atau kurang baik pada aspek administrasi, dan akademik. Pada aspek umum (survey) tidak diketahui karena UPBJJ Yogyakarta tidak memiliki website. Pelayanan UPBJJ Semarang lemah atau kurang baik pada aspek administrasi dan umum (survey). Pelayanan pada aspek akademik mendapat masukan yang baik. Pelayanan UPBJJ Batam kurang baik pada aspek administrasi dan Akademik. Pelayanan umum melalui survey di *website* kosong karena tidak menayangkan penilaian ini pada *website*.

Dalam penelitian ini, peneliti menerima data dari 24 UPBJJ, sedangkan UPBJJ yang membantu operasional UT berjumlah 37 dengan demikian 13 UPBJJ



tidak memiliki data untuk di analisis. Berdasarkan hal tersebut, diduga masih terdapat UPBJJ yang masuk kriteria kurang baik dalam hal pelayanan.

### **Saran**

1. Penelitian ini merupakan penelitian yang cukup luas sehingga memerlukan responden yang cukup memadai di samping memerlukan waktu yang panjang. Oleh sebab itu, saran yang pertama ditujukan kepada peneliti untuk menyusun rencana penelitian yang lebih baik/lebih rinci khususnya dalam penyusunan instrumen. Di samping itu, perlu memperhatikan waktu pengumpulan data sehingga sampel yang digunakan dapat memenuhi persyaratan sebuah penelitian yang baik.
2. Kepada seluruh staf universitas terbuka untuk selalu meningkatkan kinerja. Kinerja atau hasil kerja seluruh staf akan berdampak pada kualitas pelayanan secara menyeluruh. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan bertumpu pada sumber daya manusia (SDM). Hal ini diketahui melalui respon atau komentar dari responden yang sebagian besar memberi kritik/nilai kurangn baik atas ketidakramahan, ketidakcekatan para pemberi layanan.
3. Survey yang ditayangkan di dalam website tentang kualitas pelayanan UT dalam hal ini UPBJJ sangat bermanfaat sebagai masukan untuk perbaikan UT dalam hal layanan. Melalui survey ini tampak bahwa para mahasiswa lebih leluasa (tidak merasa tertekan) dalam memberi masukan. Dengan demikian data yang diperoleh melalui website dirasa lebih akurat dibandingkan data yang diberikan melalui kuesioner. Berdasarkan hal tersebut UT seharusnya tidak menghilangkan situs ini di dalam websitenya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Berman, H. Sheldon dan Pape, Elizabeth. 2001. A Consumer's Guide to Online Courses. Artikel pada School Administrator
- B.Tjiptono, Fandy. 1997. *Total Quality Service*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Gasperzs, Vincent. 1997. *Penerapan Konsep Vincent tentang Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Harris, Elaine K. 2007. *Customer Service A Practical Approach*. UAS: Pearson Prentice Hall.
- Hasmonel. 2004. Manajemen Operasional dan Jaringan Pendidikan Tinggi Jarak Jauh dalam *Pendidikan Jarak Jauh*. Jakarta: Universitas.
- Khairulmaddy. <http://id.shvoong.com/business-management/pentingnya-pelayanan-prima-terhadap-pelanggan/> **Diunduh** 31-1-2012
- Nurhayati, Ratna. (2007). *Hak Kekayaan Intelektual pada Pendidikan Tinggi Jarak Jauh* (Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh, Volume 8, Nomor 1, Maret 2007, 24 - 39) Jakarta: Universitas Terbuka.
- Pantry, Sheila dan Peter Griffiths. 2002. *Creating A Succesful E-Information Service*. London: Facet Publishing.
- Soekartawi. 2004. Mengapa Diperlukan Pendidikan Jarak Jauh dalam *Pendidikan Jarak Jauh*. Jakarta: Universitas.
- Sutopo dan Adi, Suryanto. 2006. *Pelayanan Prima: Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Syam, Nur. 2012. *Kesungguhan Mengelola Pendidikan Tinggi*. <http://www.sunan-ampel.ac.id/> **Diunduh** 13-2-2012.
- Zainul, Asmawi. 2006. ([http://file.upi.edu/Direktori/PEDOMAN\\_PJJ\\_UPI](http://file.upi.edu/Direktori/PEDOMAN_PJJ_UPI)) **Diunduh** 27-2- 2012
- Zuhairi, Aminudin., Atwi Superman., dan Mohamad Toha. 2004. *Universitas Maya (Virtual): Peluang dan Tantangan dalam Pendidikan Jarak Jauh..* Jakarta: Universitas Terbuka.

## LAMPIRAN

### ***Curriculum Vitae***

1. Nama Lengkap dan Gelar : Lis Setiawati, Dra. S.Pd., M.Pd.
2. NIP/NIK : 19570505 198103 2 001
3. Tempat dan Tgl. Lahir : Jakarta, 5 Mei 1957
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Pangkat, Golongan : Penata Tk I/IIId
6. Jabatan : Lektor pada FKIP Universitas Terbuka
7. Alamat Kantor : Jln. Cabe Raya Pondok Cabe Pamulang 15418  
Nomor Telepon/Fax : 021-7490941  
Alamat *Email* : lis@ut.ac.id
8. Alamat Rumah : Vila Pamulang Blok CF2/23 Pondok Benda,  
Tangerang-Banten
9. Riwayat Pendidikan:
  - Sarjana Pend., Pendidikan Musik, IKIP Jakarta, tahun 1980.
  - Sarjana Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, IKIP Malang, tahun 1995
  - Magister Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Universitas Negeri Jakarta, tahun 2000.
10. Pengalaman penelitian yang relevan:
  - 1) Tahun 2003. Analisis Bahan Ajar Teori Belajar Bahasa, PAU-UT
  - 2) Tahun 2007. Peran Mata Kuliah Menulis 2 terhadap Kemampuan Menulis Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia FKIP-UT
  - 3) Tahun 2007. Kajian Kualitas Bahan Ajar PISA4446 Kritik Sastra Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia FKIP-UT
  - 4) Tahun 2008. Penanaman Nilai-nilai Kehidupan kepada Siswa SMP melalui Pengajaran Apresiasi Sastra.
  - 5) Tahun 2010. Relevansi Buku Materi Pokok Mata Kuliah Pengembangan

Kurikulum dan Pembelajaran Bahasa Indonesia dengan Kebutuhan  
Mahasiswa Di Lapangan

*Curriculum Vitae*

1. Nama Lengkap dan Gelar : Drs. Raden Sudarwo, M.Pd
2. NIP : 19600526 198602 1 001
3. Tempat dan Tgl Lahir : Kebumen, 26 Mei 1960
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Pangkat, Golongan : Penata/IIIc
6. Jabatan : Lektor, pada FKIP Universitas Terbuka
7. Alamat Kantor : Jl. Cabe Raya Pondok Cabe Pamulang  
15418  
Nomor Telp : 012-7490941 Pst 2008  
Alamat Email : [sudarwo@ut.ac.id](mailto:sudarwo@ut.ac.id)
8. Alamat Rumag : BTN KOPASSUS Blok C6/4 RT004/09  
Jl. Anyelir Pelita I Sukatani – Tapos –  
Depok 16353
9. Riwayat Pendidikan : a. D3 Pendidikan Olahraga, IKIP Jakarta  
tahun 1985  
b. S1 Pendidikan Olahraga, IKIP Jakarta  
tahun 1990  
c. Magister Pendidikan Dasar,  
Universitas Negeri Jakarta tahun  
2009

1. “**Drs. Raden Sudarwo, M.Pd. (2010)**”, makalah/karya ilmiah: “Pengaruh Dari Strategi Pembelajaran (Discovery) dan Gaya Kognitif Terhadap Hasil Belajar IPA di Sekolah Dasar”, dipublikasikan dalam **BUNGA RAMPAI 7: Sosok Kurikulum Dalam Tataran Penerapan** , FKIP UT, 2010, halaman 86 - 105

2. **Drs. Raden Sudarwo, M.Pd. (2010)**”, makalah/karya ilmiah: “Pengaruh Strategi Pembelajaran (Discovery) dan Gaya Kognitif Terhadap Hasil belajar IPA di Sekolah Dasar”, dipublikasikan dalam Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran, FKIP UNILA Bandar Lampung, Volume 8, Nomor 1, Maret 2010, halaman 9 - 16

## **PERSONALIA PENELITIAN**

### **1. Ketua Peneliti**

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| a. Nama Lengkap       | : Dra. Lis setiawati, M.Pd.              |
| b. Jenis Kelamin      | : Perempuan                              |
| c. NIP                | : 19570505 198103 2 001                  |
| d. Bidang Ilmu        | : Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia |
| e. Pangkat/Gol        | : Penata Tingkat I/IIId                  |
| f. Jabatan Fungsional | : Lektor                                 |
| g. Fakultas/Jurusan   | : FKIP/Pendidikan Bahasa dan Seni        |
| h. Waktu Penelitian   | : 8 jam/minggu                           |

### **2. Anggota Peneliti**

- |                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| a. Nama Lengkap       | : Drs. Raden Sudarwo       |
| b. Jenis Kelamin      | : Laki-laki                |
| c. NIP                | : 19600526 198602 1 001    |
| d. Bidang Ilmu        | : Pendidikan Olahraga      |
| e. Pangkat/Gol        | : Penata/ IIIc             |
| f. Jabatan Fungsional | : Lektor                   |
| g. Fakultas/Jurusan   | : FKIP/Pendidikan Olahraga |
| h. Waktu Penelitian   | : 8 jam/minggu             |

### **3. Tenaga Administrasi (minimal 1 orang) :**

4. Pemanfaatan hasil penelitian : hasil penelitian diharapkan dapat dikembangkan menjadi artikel ilmiah dan buku nonbahan ajar.